ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/29-2000
ISBN 0-660-61423-5

101-03801/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

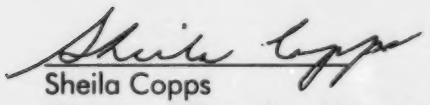
Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000



Sheila Copps
Minister of Canadian Heritage

Table of Contents

Executive Summary iii

SECTION I: MESSAGES 1

The Minister's Message 1
The Chairperson's Message 3

SECTION II: DEPARTMENTAL PERFORMANCE 5

Societal Context 7
Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments 10
Performance Accomplishments 11
Presentation of Financial Information 29

SECTION III: FINANCIAL PERFORMANCE 31

Financial Performance Overview 33
Financial Summary Tables 34

SECTION IV: DEPARTMENTAL OVERVIEW 41

Mandate, Vision and Mission 43
Departmental Organization 44

SECTION V: OTHER INFORMATION 49

Contacts for Further Information 51
Legislation Administered and Associated Regulations 53

APPENDIX 55

Appendix A: Selected Public Notices, Decisions and Orders 56
Index 59

Executive Summary

- Canadians have benefited from the actions of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC). The Commission has ensured that Canadians have access to programming that reflects their voices and their values. It continues to work on making competition a reality for Canadians, markedly increasing the choice of communications services and suppliers.

- Access to content is growing exponentially with full digitization of the various signals. The challenge for the CRTC is to ensure a Canadian presence in a digital environment that knows no bounds. The CRTC has come up with a framework to bridge the changeover from analog to the more open-entry, competitive world of digital distribution. This framework will allow a Canadian digital presence to be established while offering Canadian consumers access to the best programming in the world.

- The CRTC has encouraged the presence of Canadian companies and exposure of Canadian talent in the communications media by building on the success of Canadian companies and creators. Among other things, the Commission has developed a new framework for Canadian television that offers more flexibility to broadcasters, more opportunities for independent producers and wider choices for viewers. It has also renewed the licences of CBC-SRC, recognizing its vital contribution to Canadians' sense of identity.

- Canadians are already starting to benefit from increased competition in telecommunications services, with reasonable prices, and a broad range of telephone service providers in the long distance market. While competitive local service is still in its early stages, some progress has been made. The CRTC continues to address these issues in collaboration with industry players, consumer associations and public interest groups.

- Canada is considered to be one of the best connected countries in the world. While the CRTC continues to ensure a transition to competition through effective and efficient regulation, it is committed to working to extend and improve telephone service for all Canadians, including those living in rural and remote areas.

- Finally, the CRTC has developed a forward thinking approach to regulation by developing and implementing innovative new models for alternative dispute resolution and collaborative processes with Canadians, industry players and consumers.

- Overall, the CRTC's decisions and actions have made significant contributions to the achievement of the Government's priorities[1] of creating a strong and united Canada, and a dynamic economy, building stronger communities and enhancing Canada's place in the world. This is demonstrated by our various decisions that: a) promote a Canadian cultural infrastructure through increased support for Canadian content, cultural expression, the use of new media, diversity of cultural expression and the promotion of Canadian talent around the world; b) encourage the introduction of new broadcasting stations that have helped new Canadians adapt to life in Canada; and c) advance the development of an information infrastructure by ensuring that all Canadians have access to telecommunications services, including those services which are vital to connecting Canadians and putting them "on-line" to the Internet.

[1] Government priorities announced in the October 1999 Speech from the Throne.

Section I: Messages

Minister
of Canadian Heritage

Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

This Performance Report flows from the commitments made by the CRTC in its 1999-2000 *Report on Plans and Priorities.* The results also reflect the CRTC's contribution to the shared priorities of the Canadian Heritage Portfolio.

The CRTC has ensured that Canadians have access to programming that reflects their voices and their values. The Commission also continues to work on making competition a reality for Canadians, markedly increasing the choice of communications services and suppliers.

The Canadian Heritage Portfolio contributes to a common national purpose. We help to advance Canadian culture in an era of globalization. We provide Canadians with opportunities to learn and understand more about our country and each other. We protect Canada's natural and cultural heritage for the benefit of current and future generations.

It is up to all of us, individually and collectively, to nurture the diversity that is such a hallmark of Canadian identity.

The contribution of the Canadian Heritage Portfolio reflects the diversity of our Canadian values and heritage.

Sheila Copps

Canada

The Canadian Heritage Portfolio

Department of Canadian Heritage
Canada Council for the Arts
Canada Science and Technology Museum
Canadian Broadcasting Corporation
Canadian Film Development Corporation (Telefilm Canada)
Canadian Museum of Civilization
Canadian Museum of Nature
Canadian Race Relations Foundations
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission
National Archives of Canada
National Arts Centre
National Battlefields Commission
National Capital Commission
National Film Board of Canada
National Gallery of Canada
National Library of Canada
Parks Canada Agency
Status of Women of Canada

The Chairperson's Message

Three years ago, the CRTC articulated its Vision of 'World-class communications with a distinct Canadian presence.' As we move toward this Vision, I am proud to say that we have achieved the objectives we established in our first three-year strategic plan, in only thirty months. I am also honoured that the Institute of Public Administration of Canada recently recognized our innovative and forward thinking approach to regulation by awarding the Gold Award for innovative management to the CRTC Interconnection Steering Committee.

We have had numerous successes as a result of the valuable contributions made by Canadians who have participated in shaping the future of Canadian communications. These contributors include industry players, consumer groups and associations, and members of the general public. Together, we will continue to build a solid foundation for the Canadian communications sector of the future.

The CRTC has the interests of all Canadians at heart. As a result, Canadians now benefit from enhanced programming that reflects the linguistic duality and cultural diversity of Canada. They also have access to an ever-expanding range of communications services, at reasonable prices.

There are still many opportunities ahead as we move toward convergence and more open competition. We will take the necessary steps to implement the required changes in a timely fashion, so that Canadians can reap the maximum number of benefits. As we have done over the course of the last year, we will pursue these issues with energy and determination so that the positive effects of this transformation will flow to Canadians.

The road ahead presents many new challenges, including the explosive growth of new media and communications services in an increasingly converging digital environment, as well as accelerated industry restructuring and globalization. As we enter the second phase of our planning cycle, we will enthusiastically address these challenges and continue to support the development of a world-class Canadian communications sector, which will continue to provide substantial benefits for generations to come.

Françoise Bertrand
Chairperson
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Section II:
CRTC
Performance

Societal Context

Objectives

The objectives of the CRTC are:

- to regulate and supervise all aspects of the Canadian broadcasting system to implement the broadcasting policy set out in the *Broadcasting Act*; and
- to regulate telecommunications in Canada to implement the policy set out in the *Telecommunications Act.*

Strategic Priorities

The CRTC's priorities are to:

- optimize the presence of Canadian undertakings and talent in the communication media (both analog and digital), by implementing regulatory policies, examining acquisitions and mergers of undertakings, issuing and renewing licences, certifying Canadian content and monitoring compliance;
- encourage the provision of communications services that reflect Canadian values, including those of linguistic duality and cultural diversity, and meet the needs of consumers;
- encourage the provision of a large choice of communications services (analog and digital) and of national and foreign programming;
- ensure that Canadians have access to a broad range of communications services and suppliers by implementing access to infrastructures;
- make competition a reality for Canadians through equitable contribution collection mechanisms, among other things;
- ensure a transition to competition through effective, efficient regulation, by examining, the price cap regime and regulating rates when the public interest is not being served, among other things;
- ensure that Canadians living in remote and rural areas have access to high-quality communications services at reasonable rates;
- adopt a simplified regulatory framework for small telecommunications companies;
- continue to develop regulatory frameworks and regulate when the public interest is not being served in the competitive environment; and
- assume new legislative responsibilities as a result of changes to the *Telecommunications Act.*

Social and Economic Factors

Technology, Globalization and Socio-cultural Issues

The communications industries operate in a daunting environment, defined by the necessity of huge investment, investors seeking quick and high returns, global competition, short-lived innovations, and the uncertain future of certain businesses. Businesses are in a constant state of change, responding rapidly to new technologies and consumer demands. As a result of this rapidly changing environment, consumers face an element of risk when they select a product or service related to telecommunications/broadcasting, the Internet or e-commerce.

Globalization has brought greater consolidation and concentration of ownership as corporations are broadening their geographical reach through alliances. Convergence and the integration of companies in the form of mergers and diversification, result in blurring of boundaries that were previously well defined. These changes also result in new cultural, social and consumer concerns, specifically related to the diversity of voices, fair access to distribution systems, availability of local content and increased choices.

Convergence and Competition

Competition has in recent years markedly increased the choice of communications services and service suppliers for Canadians. But the transition from a monopolistic industry to a competitive one has also introduced new challenges, related to an increasingly complex communications environment and a rapidly developing information economy. The role of the regulator remains crucial but requires new competitive frameworks and faster resolution of such issues as interconnection and access to infrastructures.

Much remains to be accomplished. If Canadians are to reap all the possible benefits of convergence and more open competition, there is a need to move faster toward full deployment. Convergence, born of digital technology, is the gradual merging of the telecommunications, broadcasting and information processing sectors. Full digitization allows the creation of new hybrid products and services that combine voice, data, text and/or images – in short, multimedia products. Not only does this new interaction platform allow much greater access to information than before, it also affects the cultural, social and economic environment of Canada's people.

The constant challenge for the CRTC is to establish a balance between cultural, social and economic objectives. Among other things, this

involves fulfilling cultural aspirations in a digital environment that knows no bounds, while finding solutions adapted to the times. It also means promoting fair competition. It is essential to realize that allowing the market free rein will not in itself achieve all the public interest objectives of the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*. Social requirements and guarantees for consumers that are already fundamental to our legislative texts and regulatory policies – including the availability of communications services across Canada – will assume even greater importance as competition becomes established.

Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments

Assurance that Canadian communications contribute fairly and equitably to Canada's economic, social and cultural prosperity through regulation, supervision and public dialogue.

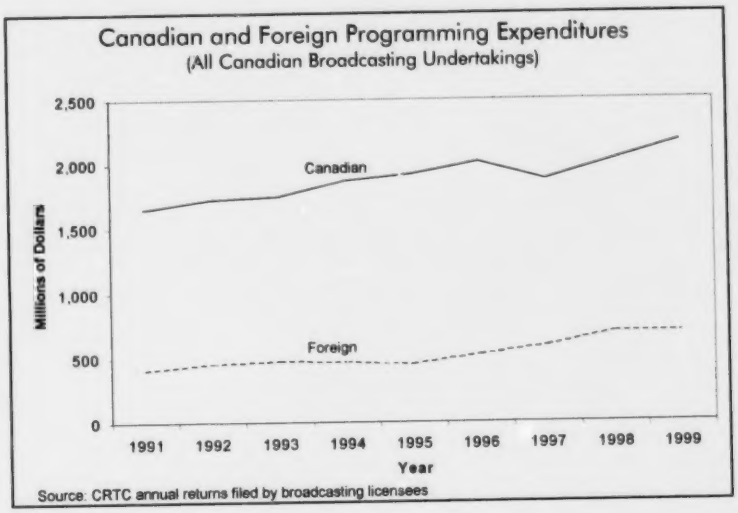
To provide Canadians with:		To be demonstrated by:	Achievement reported in pages:
Canada's Voices	1. A place for Canadian voices in national and, thus, global communications	a. content that reflects the linguistic duality, cultural diversity and social values of Canada;	13, 15, 16, 17
		b. Canadian content in communications services;	11, 13, 14, 15, 16, 17
		c. programming that reflects national, regional and community voices;	15, 17
		d. programming that features Canadian creative talent; and	12, 15
		e. meaningful investment in Canadian audio and video content.	11, 12
Choices for Canadians	2. A broad range of communications services through competitive communications industries	a. competitive Canadian communications industries;	19, 20
		b. availability of a broad range of Canadian communications services;	13, 14, 18, 19, 20
		c. reliable, high-quality communications services that are responsive to consumer needs and social values;	20, 24, 25
		d. core communications services that are reasonably priced; and	23, 24
		e. a communications infrastructure that is innovative and supports evolving communications services.	20, 23
Service to Canadians	3. Credibility and value of the governance process	a. fair and impartial decisions;	26
		b. collaborative processes with many players;	26, 27
		c. teamwork, trust, openness, pride and respect at the CRTC; and	28
		d. effective, efficient, timely and clear actions (processes and services).	26, 27

Business Line Support

Note: The numbering system for the results commitments will be used in tying our performance accomplishments to specific results commitments. These will be indicated beside the headings as 1a, 2a, and so on.

Canada's Voices

CRTC Policies and Regulations Promote Canadian Content



Results 1 b, e

CRTC regulations have contributed through various mechanisms to the availability of Canadian content on television and radio. These mechanisms include content requirements and licensing conditions related to investment in Canadian programming as well as devoting a portion of tangible benefits of ownership transfers to Canadian production.

CRTC regulations include special requirements to exhibit Canadian programming. In 1999:

- *Conventional television stations* showed a total of 567,493 hours of Canadian programs during the broadcast day, representing 68% of the total amount of television hours broadcast. This amount exceeds the Commission requirement of 60% for the broadcast day, thus demonstrating the industry's commitment to providing Canadian content.
- For *specialty services*, requirements vary from 30% to 100%.
- For *radio*, the requirement for Canadian content is 35%. There is a special requirement for French language broadcasters for 65% of the music to be in French.

As a result of CRTC requirements, there has been a steady increase in Canadian programming investment. In 1999, expenditures in Canadian programming totalled $2,170 million dollars.

- Growth in expenditures in Canadian programming totalled $297 million from 1997 to 1999.
- Investment in Canadian programming has been, on average, more than three times the investment devoted to foreign programming from 1991 to 1999.

Licensing conditions include some requirements for investment in Canadian programming[2] for television. Also, all distributors, with the exception of Class 3 licensees, must contribute at least 3% of gross revenues to an independently administered production fund. Of this, 80% must go to the Canadian Television Fund to provide some effective and stable funding mechanisms to support the production of distinctive Canadian programming. Other factors contributing to the availability of Canadian programming are the various types of public financing available to public and private broadcasters and to television film companies.

Finally, a significant portion of tangible benefits in ownership transfers must be devoted to Canadian productions. For instance, in the CTV/Netstar transaction, tangible benefits amounted to $35 million, in Canwest/WIC $84 million and in the case of Astral/Radiomutuel $24 million.

Content Regulations Promote Canadian Talent

Results 1 d, e

Canadian content regulations have created a demand for Canadian programs that have further developed the skills and talent of those working in the Canadian industry. For instance:

- Pay, specialty and private conventional licensees' spending on Canadian independent production increased from $123 million in 1993 to $276 million in 1999, a 124% increase.
- Private conventional licensees spent $97 million in 1999 to acquire independent programs.
- Canadian television licensees almost tripled their expenditures on script and concept development from $4.3 million in 1997 to $11.7 million in 1999.
- Canadian radio licensees contributed $2.18 million to develop Canadian talent in 1999, a 21% increase since 1996.

---

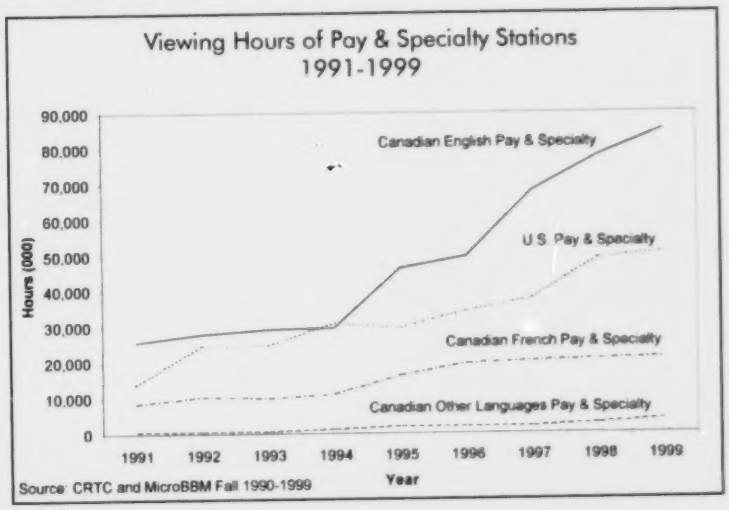
[2] As part of the new Television policy, effective in September 2000 or at licence renewals, multi-station groups will be allowed, instead, to show a commitment to exhibit eight hours of priority programming per week during peak viewing periods. Priority programs include Canadian long-form documentaries, entertainment magazine programs, regionally produced programs in all categories (other than news and sports), in addition to the existing categories - Canadian drama, music and dance, and variety programs.

Success of Canadian Television

Results 1 a, b

Canadian productions have been steadily attracting a larger share of total viewing over the past several years, indicating that viewers are finding appeal in programming that reflects their values. From 1991 to 1999, the percentage of Canadian programming to total viewing has increased from 39.5% to 43.8% for English-language television and from 73.6% to 77.6% for French-language television.

There has also been strong demand for programming offered by pay and specialty stations, compared to conventional television where audiences have been declining. In 1996, Canadians watched close to 50 million hours of English Canadian pay and specialty programming. This grew considerably to almost 85 million hours in 1999, for an average growth of approximately 11 million hours per year. The demand for programming offered by Canadian English pay and specialty stations increased by over 72% between 1996 and 1999.



Bridging the Changeover from Analog to Digital Services

Results 1 a, b 2 b

Analog distribution capacity in Canada is almost full. The industry is moving toward digital distribution, which will provide increased capacity and more openings for new Canadian services.

"This framework will allow a Canadian digital presence to be established while offering Canadian consumers access to the best programming in the world." *Françoise Bertrand, CRTC Chairperson, January 13, 2000*

The CRTC has come up with guidelines for digital distribution of pay and specialty television. The new framework aims to bridge the changeover from traditional analog to the more open-entry, competitive world of digital distribution. The new licensing framework will ensure that the Commission achieves the Canadian programming

Canada's Voices

goals of the *Broadcasting Act* in a digital world. It also reflects viewership statistics, which show a strong attachment to Canadian programming on specialty services.

The CRTC is currently reviewing 452 applications for new digital services, of which 446 are for pay and specialty services. There are two licence categories that the Commission is considering as part of this process:

- *Category 1* licences will show a strong commitment to the development, diversity and distribution of Canadian programming. They will ramp up to a minimum of 50% Canadian content by the last year of the licence term. The Commission will license approximately 10 Category 1 services using a competitive process on a one-per-genre basis. Canadian distributors employing digital technology will be required to distribute all Category 1 services appropriate to their markets.
- *Category 2* licences aim to encourage a wider choice of programming services for Canadians in the digital system. As there will be services prepared to take the risks of launching on a digital-only basis, the Commission will license an unlimited number of the Category 2 services on an open-entry basis as long as they meet basic criteria, such as a minimum of 35% Canadian content and do not compete with any Category 1 licensee or existing pay and specialty service. Distributors will not be required to distribute Category 2 licences, except in cases where they distribute Category 2 services in which they hold equity.

The CRTC Will Not Regulate the Internet

Results 1 b, 2 b

After an extensive process on the state of new media in Canada and their domestic and global potential, the CRTC concluded that the new media services on the Internet are achieving the goals of the *Broadcasting Act* and are vibrant, highly competitive and successful without regulation.

"The CRTC is the first regulator in the world to clarify its position on the Internet."
Françoise Bertrand, CRTC Chairperson, May 17, 1999

The CRTC also concluded that most of the information on the Internet is alphanumeric and is therefore excluded from the definition of broadcasting. However, while some audio and visual products and services carried out on the Internet constitute broadcasting, they will be exempt from regulation because the Commission is satisfied that to license these services would not contribute in a material manner to the implementation of the broadcasting policy for Canada.

CBC Offers a Distinct Canadian Presence

Results 1a, b, c

The CRTC renewed for a seven-year term the licences of the CBC-SRC television and radio networks, the 22 affiliated television stations, and le Réseau de l'information (RDI) as well as Newsworld.

"The CBC plays a unique and vital role in the Canadian broadcasting system. At the dawn of the new millennium, it should give an even greater voice to all our citizens." *Françoise Bertrand, CRTC Chairperson, January 6, 2000*

The CRTC 's decision is based on the legislative mandate of the CBC and on all of the testimony received during the public consultations held in 11 Canadian cities last spring and at the public hearings last May and June, as well as on the commitments made by the licensee itself. The CRTC recognized that as a public institution the CBC-SRC has been a trailblazer and a role model in many fields. For instance, CBC-SRC radio is, for many Canadians, a vital aspect of the public broadcaster's service. It offers an incomparable service unlike anything offered by commercial broadcasters and has engendered a sense of attachment among Canadians.

Some highlights of the decision are that the CBC-SRC should:

- Remain a general interest broadcaster;
- Place its priority on the existing basic radio and television services;
- Provide, in prime time, more programming originating from all parts of the country;
- Provide a better balance between program genres;
- Maintain its leadership role in children's programming;
- Continue radio without advertising;
- Continue to provide leadership in cultural diversity and social values; and
- Encourage the production and broadcast of independent Canadian productions.

A New Framework for Canadian Television

Results 1 b, c, d

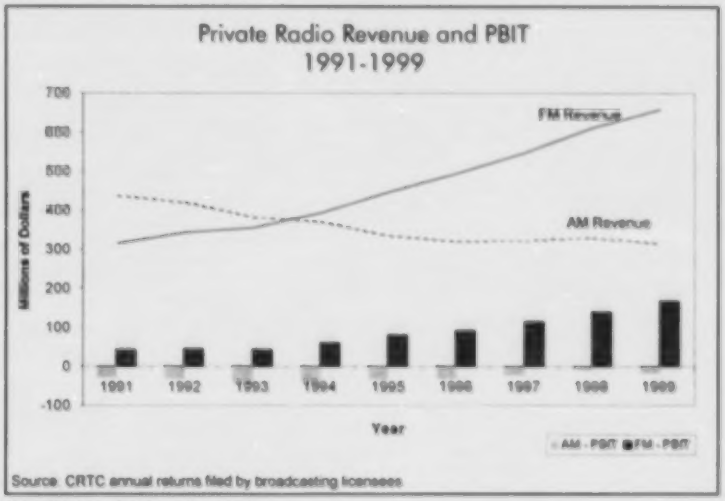
The CRTC has completed its first major review of Canada's television policy in 15 years. The new policy offers more flexibility to broadcasters, more opportunities to independent producers and wider choices for viewers. It does so by simplifying existing requirements, introducing flexible guidelines designed to stimulate Canadian production and encouraging the development of a home-grown star system similar to the one existing in Quebec, as well as by promoting foreign sales.

The structure of the television industry has greatly changed. There has been a clear shift in ownership patterns that has resulted in the creation of multi-station groups. Some groups such as CTV and Global reach audiences throughout the country, whereas others such as Craig, CHUM

and TQS reach audiences on a regional basis. The CRTC recognized this reality and will now consider the licence renewals of all stations owned by the same corporate entity at the same time, allowing the owner to submit a comprehensive strategic plan for all of its stations. To provide greater equity, conditions of licence will be the same for large broadcasters.

The new policy also encourages greater diversity in programming and more flexibility for broadcasters to determine what type of programming they will provide.

Changes in Radio Sector



Note: PBIT is profit before interest and tax.

Results 1 a, b

The radio industry has gone considerable changes in the past 10 years, with marked differences between AM and FM radio. AM radio has experienced a substantial decline in revenues and profits (-28% and -42% respectively), while the FM sector has enjoyed considerable growth (108% and 300%). There has recently been some improvement in the financial situation for AM radio.

There has been an acceleration of mergers, consolidations and concentration of ownership in the radio sector since the advent of the 1997 radio policy. The objective of this policy and its cultural and economic goals was to create conditions that support consolidation of the industry, as well as a rise in the standard for French-language musical content and Canadian content overall.

More Diversified and Bilingual Programming in Television

Results 1 a, b, c

Four new French-language specialty channel licences were launched early in 2000. These four new channels (Canal Z, Canal Historia, Canal Évasion and Canal D) supplement 11 other French specialty services the CRTC has approved since 1987, gradually rebalancing the line-up of French-language specialty services in relation to English specialty services.

Further to its report to the Governor in Council, the CRTC issued a call for licence applications and conducted a public hearing. The Commission will make a decision shortly on the creation of a national French-language arts specialty television channel.

Changes to Ethnic Broadcasting Policy, Campus and Community Radio Policies

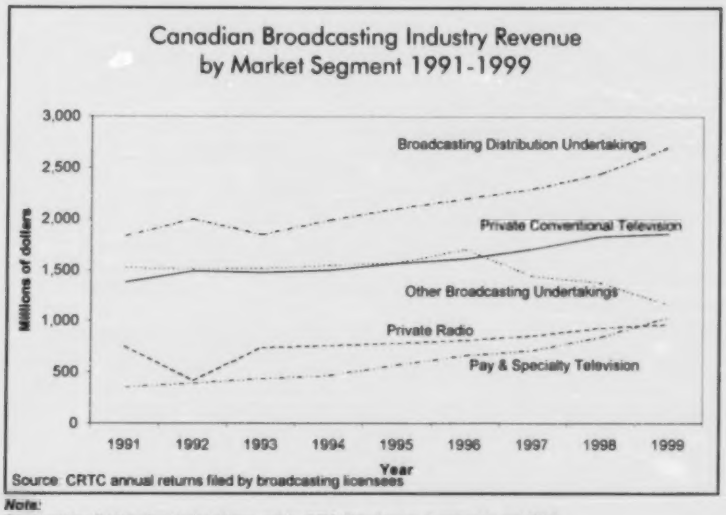
Results 1 a, c

The Ethnic Broadcasting Policy review revealed that the implementation of the policy has led to a substantial diversity of the broadcasting system through the emergence of many new broadcasting stations. Many participants in the review noted how valuable these stations were to them, their families, their communities, and to their successful integration into Canadian society. Changes in the policy include simpler rules. It will also be easier for mainstream stations to produce ethnic programming in either French or English if they wish to do so.

After a series of consultations across the country, the CRTC revised its policies for campus and community stations. One goal is to simplify the regulatory process, while ensuring that these stations continue to provide programming relevant to the communities they serve. In the case of campus stations, the policy reaffirms their role in providing distinct programming that differs from that provided by commercial radio stations and the CBC-SRC.

A Dynamic Communications Sector

Broadcasting



Note:
Broadcasting Distribution Undertakings: cable, DTH, Star Choice, ExpressVu and MDS
Other Broadcasting Undertakings: CBC-SRC, other not-for-profit undertakings and networks

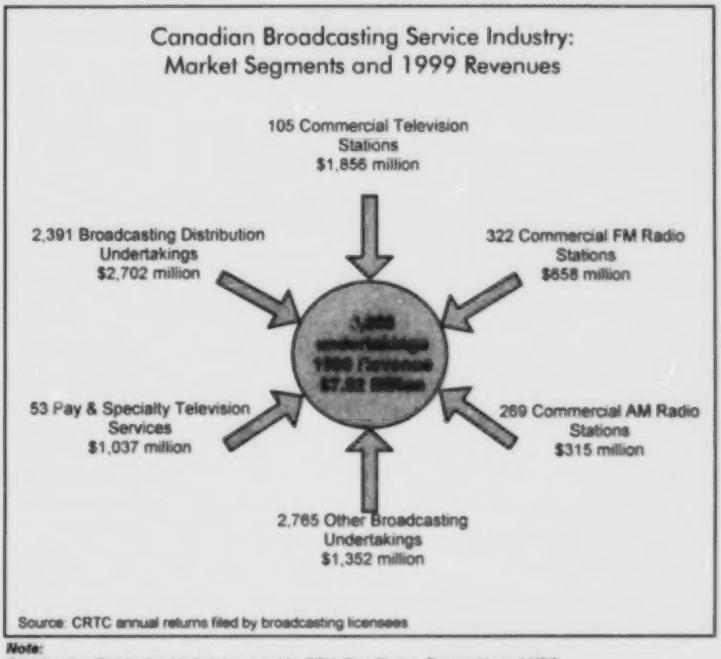
Results 2 b

Policies and licensing initiatives have encouraged industries to provide a broad range of communications services to Canadians. They have also allowed the broadcasting sector to flourish over the past 10 years. The main exception to this trend is public broadcasting, where revenues and profits have shown a constant decline since 1996.

The private broadcasting sector experienced significant growth since 1991. Examples of recent financial performance include:

- Revenues of conventional television broadcasters were $1,856 million in 1999 and profits were $282 million. Between 1996 and 1999, revenues increased by 16% and profits by 32%.
- Pay and specialty television revenues and profits were $1,037 million and $150 million respectively in 1999, a 56% growth in revenues, mirrored by an increase of 52% in profits since 1996.
- Finally, broadcasting distribution undertakings, with revenues of over $2.7 billion (net of affiliation payments) in 1999, experienced an annual average growth rate of close to 7% for all services, while revenues for basic service increased 2% per year from 1996 to 1999.

An overview of broadcasting industry revenues is provided in the chart below.



Note:
Broadcasting Distribution Undertakings: cable, DTH, Star Choice, ExpressVu and MDS
Other Broadcasting Undertakings: CBC-SRC, other not-for-profit undertakings and networks

Telecommunications

Results 2 a, b

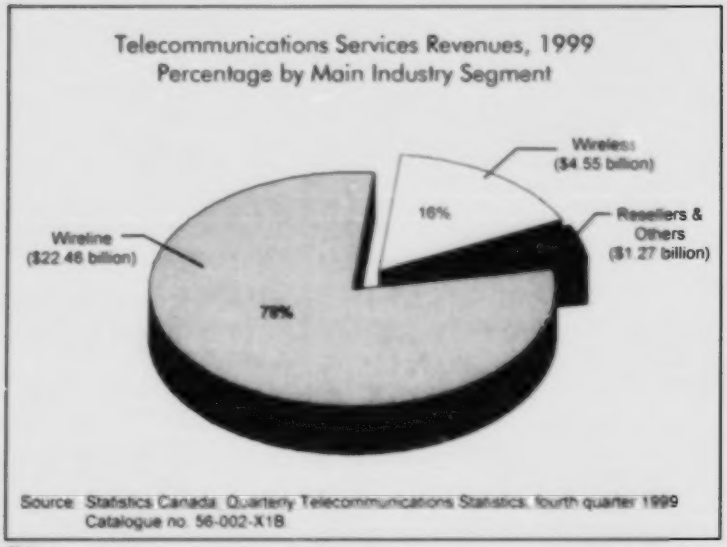
Telecommunications are a critical part of the information economy and one of the most rapidly changing industries in Canada. Canadian consumers, businesses, and the non profit organizations have access to a broad range of telecommunications services. These services include wireline local and long distance services, analog and digital cellular and personal communication services, and dial-up and dedicated services providing access to the Internet.

There are various players in the telecommunications market:

- Incumbent companies include local and long distance telephone service providers Bell Canada, TELUS Communications (B.C.) Inc., Island Telecom Inc., MTS Communications Inc., Maritime Tel&Tel Ltd., NB Tel, New Tel Communications Inc., NorthwesTel, Quebec-Telephone, SaskTel[3] and approximately 45 independent telephone companies operating mostly in Ontario and Quebec.

[3] On June 30, 2000, SaskTel fell under CRTC jurisdiction and will adopt a similar regulatory framework to that of Canada's major telephone companies. The CRTC will forbear from regulating many of SaskTel's competitive services such as long distance and wireless services.

- New wireline entrants include all telecommunications service providers that compete with the incumbent telecommunications companies in various markets, such as Sprint Canada. This category also includes resellers.
- Wireless service providers of traditional cellular and personal communications services (PCS), such as Rogers Cantel, Mobility Canada, Microcell Connexions Inc.; and
- Overseas and domestic satellite carriers.



Note:
Resellers are primarily engaged in purchasing access and network capacity from owners and operators of telecommunications networks and reselling telecommunications services to their clients. Others include the satellite industry and companies providing telecommunications services not included in other categories, such as radar stations operations.

In 1999, the Canadian telecommunications services industry had operating revenues of over $28 billion:

- The wired telecommunications carriers industry remains the largest, with revenues of almost $22.5 billion, or 79% of total revenues.
- Wireless companies are second in terms of revenue with close to $4.6 billion, or 16% of total revenues, representing more than double the share of revenues reported five years earlier.
- The resale industry is a growing sector, with close to $1.3 billion or 5% of total revenues.

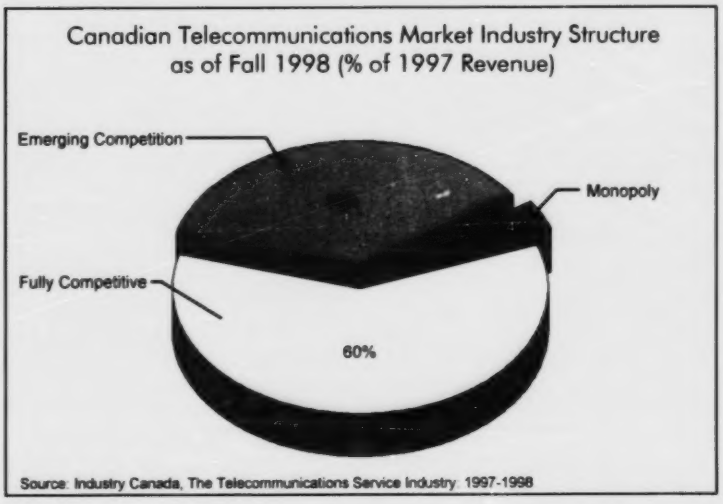
On the Way to Competition

Results 2 a, b, c, e

The CRTC has facilitated the rapid development of competition in Canadian communication markets. Some highlights include:

- competition in mobile radio communications, in telephone equipment, and in private line resale in 1980;

- facilities-based competition in the public long distance telephone market in 1992;
- agreement on basic telecommunications services under the World Trade Organization in 1997;
- forbearance of Stentor telecommunication companies' leased line and long distance services in 1997;
- establishment of rules for local telephone service and price cap regime in 1997;
- licensing of telephone companies for multimedia broadcasting trials to facilitate convergence in 1997;
- licensing of competitive multi-point distribution systems and competitive direct-to-home satellite services in 1997-98;
- competition in public pay telephone service in 1998; and
- deregulation of Telesat's fixed satellite services in May 1999.



Note:
Emerging Competition: Local service

Monopoly: Domestic and Canada-U.S. Fixed satellite transmission services until March 1, 2000, some independent telephone companies (monopoly status on local service under review)

Fully Competitive: Long distance, wireless, other telecom related services (terminal equipment, wholesale internet services)

Competitive local service is still in its early stages. Most competitive local exchange carriers (CLECs) are principally targeting business customers. There are currently 15 fully registered CLECs, with over 35 companies in the process of being registered. The CLEC roll-out is slower than envisaged in 1997. Some of the reasons are:

- Co-location issues. There are delays in general implementation due to rule clarification, dispute settlement related to co-location and to expensive infrastructure investments.
- Rules and arrangements for competitive entry took longer to settle than envisaged. These are being resolved through the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC), an ongoing collaborative

process involving industry players, consumer and public interest groups.

- Finally, major barriers exist for new entrants who intend to be facilities-based carriers. These barriers involve rights of way and building access.

Long distance service — Canadian long distance traffic has grown an average of 12% a year since 1995. Canadian long distance rates have fallen rather drastically. Consumers are now benefiting from reasonably priced packages such as monthly flat rate packages offered by several carriers. Lower rates can be attributed to competition as well as to a substantial decline in transmission costs resulting from improvements in fibre optic technology.

Internet access — In 1999, the CRTC directed cable carriers to offer higher speed Internet services to other Internet service providers at a discounted rate. This will provide Canadians with increased choice and permit other Internet service providers to compete in the higher speed segment of the Internet market.

Rights of way, inside wire and building access — The CRTC is currently reviewing the issue of access by Ledcor and other communications providers to municipal property in Vancouver, to construct, maintain and operate transmission lines. The principles developed in the proceeding will be relevant to future issues that may arise elsewhere in the country.

Also, in the context of CISC with input from real estate associations, the CRTC developed a Code of Conduct for access to buildings by telecommunications carriers. The code sets out guidelines to be followed when local exchange carriers request access to a building to provide service to its tenants.

NorthwesTel — The CRTC has conducted an extensive public process and is currently reviewing, among other things, appropriate terms and conditions needed to introduce sustainable toll competition in NorthwesTel's territory, as well as its regulatory framework.

Independents — The CRTC has implemented a regime that will improve conditions for competitors to enter the independent's territories in Ontario and Quebec by lowering the amount competitors must pay the independents to provide long distance in these markets.

Contribution regime — The current contribution regime is being reviewed by the CRTC. In most areas of Canada, basic local residential service is priced below costs. Contribution charges were first introduced with the advent of long distance competition in 1992 to ensure that an adequate

source of subsidy was available to maintain affordable basic local service in the former Stentor regulated companies' territories. The review examines whether the permanent collection mechanisms need to be replaced or modified in light of current and expected technological, market and competitive conditions, and if so, what should they be and how should they work.

Other decisions — Finally, the CRTC issued other decisions to facilitate the development of local and long distance competition:

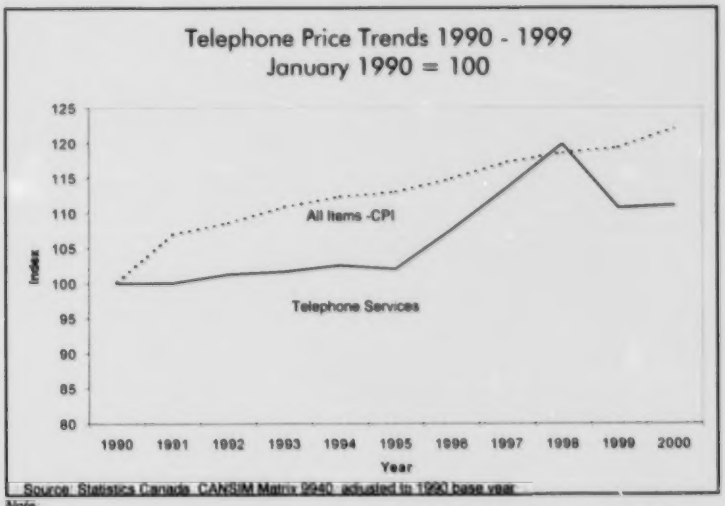
- the Commission approved reduced service charges by local competitors in September 1999, and
- the Commission approved a lower rate for Direct Connection service, a service used by long distance carriers to originate and terminate long distance calls, in March 2000.

Telephone Numbering to Keep Up with Demand

Results 2 e

With the coming in to force of Bill C-17, the CRTC assumed administrative responsibility for domestic numbering, including Canada's portion of the North American Numbering Plan. This issue is becoming critical, as the demand for numbers in Canada is increasing exponentially as a result of the rapid expansion of communications services.

Reasonably Priced and Accessible Telephone Service



Source: Statistics Canada, CANSIM Matrix 9940, adjusted to 1990 base year

Note:
Telephone services index includes basic local service, installation and repair, telephone equipment, and long-distance.

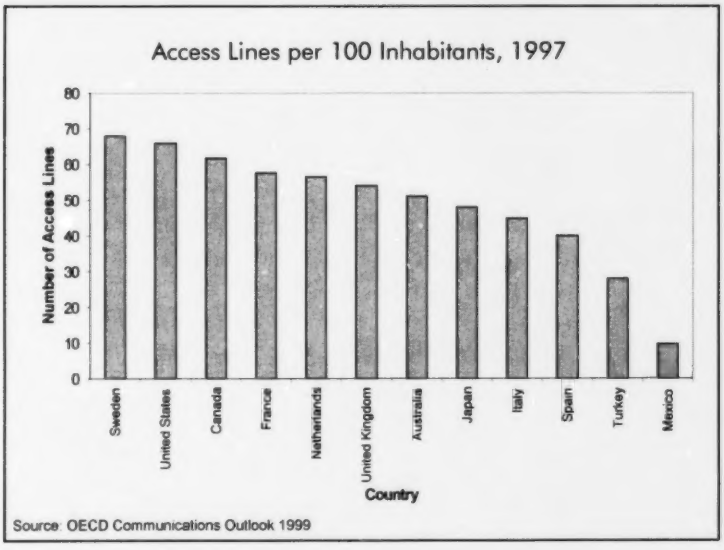
Results 2 d

Over the past several years, the rate of increase in the price of telephone services (see above) has generally remained below the rate of increase in the Consumer Price Index. Furthermore, the national penetration rate of telephone service, one of the measures the CRTC uses to monitor affordability, has been in excess of 98% for the past few years.

Results 2 c, d

Improved telephone service in high-cost areas — Canada is considered to be one of the best connected countries in the world (see graph below on access lines per 100 inhabitants). With a population of approximately 30 million, Canada has 18 million telephone access lines 99% of which are single-party lines; of these more than 97% can access the Internet locally. In remote, rural areas and far north regions, however, there are pockets where no telephone service exists or where it needs to be upgraded. The CRTC made a decision to extend and improve telephone service to Canadians in high-cost areas.

"The CRTC is confident that this decision will give more Canadians access to the knowledge-based economy of the future ... This decision will promote the government's agenda of connectedness and help more Canadians move forward into the information age."
Françoise Bertrand, CRTC Chairperson
October 19, 1999



The new framework will focus on the following:

- making available to all Canadians a basic level of telephone service that includes the ability to connect toll-free to the Internet;
- requiring telephone companies to submit service improvement plans while maintaining their obligation to serve; and
- tackling the unique challenges faced by NorthwesTel.

The basic level of telephone service to Canadians reflects the level of telephone service now available to most Canadians, that is:

- single-line, touch-tone service with local access to the Internet;
- access to enhanced calling features, including 9-1-1, voice message relay service for those with hearing difficulties and features that protect privacy;
- access to operator and directory assistance services;
- access to long distance; and
- a copy of the current local phone directory.

CRTC Ensures Service Responds to Consumer Needs and Standards

Results 2 c

- The CRTC directed NewTel to ensure that its subscribers have access to emergency services without encountering congestion problems.
- Payphone service providers must meet CRTC standards and consumer safeguards, including provision of coinless/cardless 9-1-1 and accessibility of phones to those who are physically disabled.
- Telephone companies need to submit quarterly reports to the CRTC on 16 quality-of-service indicators. These standards make it easier for the Commission to work with telephone companies to implement corrective measures where necessary. There are three new service indicators, including speed and accuracy of directory assistance and the number of customer complaints that have not been satisfied within 10 working days.
- Subscribers cancelling cable service were protected from aggressive marketing, when the Commission imposed 90-day restrictions on incumbent cable companies, preventing them from direct marketing to such customers.
- Finally, subscribers to large cable companies (more than 6,000 subscribers) now have 30 days to comment to the CRTC on proposed monthly fee increases to basic cable service before the CRTC issues its decision.

"For Canadians to benefit from a truly competitive broadcasting environment, the Commission must impose rules that both encourage and sustain competition."
Françoise Bertrand, CRTC Chairperson April 1, 1999

Service to Canadians: Good Governance

Results 3 a

The CRTC:

- is committed to being effective and efficient in serving the often conflicting demands and desires of the public and in meeting public interest objectives;
- pays particular attention to enhancing the public process with a view to ensuring effective citizen engagement and productive dialogue with many partners; and
- ensures that its practices and processes are transparent, inclusive, results-oriented, efficient, timely and carried out by due process.

In 1999-2000, no CRTC decisions have been overturned by the courts on the basis of lack of fairness.

A selection of major decisions, public notices, and orders made during the last 18 months is contained in Appendix A.

CISC Recognized by IPAC as Innovative and Forward-thinking

Results 3 b, d

The Institute of Public Administration of Canada (IPAC) has recognized the CRTC's innovative approach to regulation by awarding its Gold Award for Innovative Management to the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC).

CRTC had forged CISC as an alternative to the formal and at times lengthy process of formal hearings in order to create a practical environment for the introduction of competition in local telephone services across Canada. CISC is instrumental in putting Canada in the international forefront in implementing local competition. CISC has brought together competing telecommunications companies, industry experts and public interest groups to find solutions, through collaboration, to difficult technical and sometimes contentious issues surrounding local competition in Canada.

CISC has proven to be more efficient, effective and better geared to our competitive environment. At the end of the day, consumers benefit from the quicker entry of local telephone services into the market.

Because of CISC's success in dealing with telecommunications issues, the CRTC has also started using the CISC approach in broadcasting distribution as well.

Alternative Dispute Resolution

Results 3 b, d

In 1999-2000, the Commission actively used an alternative dispute resolution (ADR) process to better resolve issues raised by various parties in the context of a competitive marketplace. The ADR process is designed to provide an informally structured and efficient means to expeditiously identify the issues, clarify the pertinent facts required to resolve these issues and find appropriate solutions.

The Commission has developed a framework for ADR to further accelerate the process of dispute resolution. There are three basic models that can be adjusted or combined with each other according to a given situation.

- The first model, *Staff-assisted Dispute Resolution*, allows staff, usually in consultation with the parties, to choose among a variety of procedural options. In this model, Commission staff can take on the role of facilitator, mediator or non-binding arbitrator to help the parties break impasses in disputes that do not require a Commission decision.

- The second model, *Consensus-based Problem-solving*, involves a working group composed of a broad section of industry representatives, other interested parties and Commission staff working together as a panel. The main purpose of this model is to allow the group to investigate an issue, determine the facts and propose a solution in a consensus report that is then presented to the Commission for approval.

- The third alternative, *Expedited Commission Determination*, is viewed as a last-chance ADR model. This model would be turned to after all other ADR alternatives have been exhausted without resolution. For the Commission to hear a dispute under this model, the dispute must be bilateral, or only affect a small number of parties, and the focus of the dispute must be a matter of interpretation or application of an existing Commission decision, policy or regulation.

Streamlined Application Time

Results 3 d

The timeliness of CRTC decisions directly affects business decisions and the public. In a highly competitive environment, the CRTC's ability to respond quickly and effectively to applications and requests is a key component of a strong and healthy Canadian communications sector. As applications vary widely in complexity, so does the time spent in rendering decisions on them.

An amendment to the CRTC Rules of Procedure to shorten application processing time is currently being proposed. The minimum notice for an

application going to a public hearing is proposed to be shortened from 50 to 30 days. This will permit more flexibility and allow the Commission to shorten the processing time for certain types of applications, especially for those not required to appear at oral hearings and many ownership applications.

A Diverse Workforce

Results 3 c — The CRTC is one of the first federal agencies to meet the requirements of the *Employment Equity Act*, as demonstrated by an audit conducted by the Canadian Human Rights Commission.

Presentation of Financial Information

Canada's Voices	
Planned Spending	$18.7 million
Total Authorities	*$20.1 million*
1999-00 Actuals	$20.1 million

Choices for Canadians	
Planned Spending	$16.6 million
Total Authorities	*$17.6 million*
1990-00 Actuals	$17.5 million

Note:

- The total Gross Planned Spending indicated in the 1999-2000 Report on Plans and Priorities (RPP) totalled $35.3 million (Voices $18.3 million, Choices $17.0 million). While the total amount shown in this table is the same, the allocation between Voices and Choices has been revised (Voices $18.7million and Choices $16.6 million) so as to present a consistent basis of reporting with "Authorities" and "Actual" (Public Account) amounts.

Section III: Financial Performance

Financial Performance Overview

In the transitional period leading toward a more integrated communications environment and competitive marketplace, the CRTC has experienced a substantial increase in its workload. This is due to several factors, including the development and implementation of competitive frameworks, extensive public consultations and new statutory responsibilities. In recognition of these facts, Treasury Board approved a one-year, $1.5 million non-recoverable[4] appropriation for fiscal year 1999-2000 to address exceptional workload increases. Treasury Board approved[5] additional temporary funding[6] for the three-year period 2000-2001 to 2002-2003. After this time, when the full impact of competition is realized, the CRTC anticipates that the levels of resource required should start to decrease.

In a highly competitive communications environment, the CRTC's ability to respond quickly and effectively to applications and requests is a key component of a strong and healthy communications environment. The CRTC is committed to providing timely service delivery and cost-effective use of its resources. We will continue to examine where processes can be re-engineered and resource re-allocations made to enhance our service delivery. We will do so in an open, transparent and collaborative manner with members of the public and our fee payers.

For example, in August 1999, the CRTC conducted two roundtable consultations with members from the broadcasting and telecommunications industry. This forum provided us with the opportunity to demonstrate to our fee-paying community that our resources are spent in a cost-effective manner. It also allowed us to identify areas where our service delivery could be enhanced. Several suggestions that were made at these roundtable sessions have already been implemented. One example is a review of our telecommunications reporting requirements to lighten the regulatory burden on the industry that was conducted in co-operation with industry members.

---

[4] Non-recoverable from either the broadcasting or telecommunications industry. In 1999-2000, the CRTC collected a total of $96.7 million in CRTC broadcasting licence fees and $17.6 million in CRTC telecommunications fees.

[5] Subject to Parliamentary approval of 2000-2001 Supplementary Estimates.

[6] Approved increases total $3.385 million in FY 2000-2001, $4.080 million in FY 2001-2002 and $2.975 million in FY 2002-2003. These temporary increases will not be recovered from either the broadcasting industry (CRTC Broadcasting Licence Fee - Part I) or the telecommunications industry (CRTC Telecommunications Fee).

Financial Summary Tables

Table 1: Financial Requirements by Authority

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending versus Actual Spending by Business Line

Table 4: Comparison of 1999-2000 Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line

Table 5: Respendable Revenues

Table 6: Non-Respendable Revenues

Table 7: Contingent Liabilities

Table 1 Financial Requirements by Authority – 1999-2000 ($ thousands)

		1999-2000		
		Planned Spending	Total Authorities	Actual
Vote	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission			
70	Program expenditures	1.5	3.3	3.2
(S)	Contribution to employee benefit plans	4.4	5.1	5.1
	Total CRTC	5.9	8.4	8.3

Table 2 Comparison of Total Planned to Actual Spending ($ millions)

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants & Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total Net Expenditures
Canada's Voices	215	18.7	-	-	18.7	15.3	3.4
(Total Authorities)	*230*	*20.1*	-	-	*20.1*	*16.3*	*3.8*
(Actuals)	230	20.1	-	-	20.1	16.3	3.8
Choices for Canadians	189	16.6	-	-	16.6	14.1	2.5
(Total Authorities)	*181*	*17.6*	-	-	*17.6*	*13.0*	*4.6*
(Actuals)	181	17.5	-	-	17.5	13.0	4.5
Total*	404	35.3	-	-	35.3	29.4	5.9
(Total Authorities)	*411*	*37.7*	-	-	*37.7*	*29.3*	*8.4*
(Actuals)	411	37.6	-	-	37.6	29.3	8.3
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							(80.8)
(Total Authorities)							*(85.0)*
(Actuals)							(85.0)
Cost of Services Provided By Other Departments							16.5
(Total Authorities)							*16.5*
(Actuals)							13.7
Net Cost of Program							(58.4)
(Total Authorities)							*(60.1)*
(Actuals)							(63.0)

Note:

* The total Gross Planned Spending indicated in the 1999-2000 RPP totalled $35.3 million (Voices $18.3 million, Choices $17.0 million). While the total amount shown in this table is the same, the allocation between Voices and Choices has been revised (Voices $18.7million and Choices $16.6 million) so as to present a consistent basis of reporting with "Authorities" and "Actual" (Public Account) amounts.

Table 3 Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Voices	17.4	19.1	18.7	20.1	20.1
Choices	16.5	17.8	16.6	17.6	17.5
Total	33.9	36.9	35.3	37.7	37.6

Table 4 Comparison of 1999-2000 Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business Line ($ millions)

Organization	Business Lines: Canada's Voices	Business Lines: Choices for Canadians	Totals
Executive	1.4	1.4	2.8
(Total Authorities)	*1.5*	*1.5*	*3.0*
(Actuals)	1.5	1.5	3.0
Executive Director, Telecommunications	0.1	6.2	6.3
(Total Authorities)	*0.2*	*6.6*	*6.8*
(Actuals)	0.2	6.5	6.7
Executive Director, Broadcasting	8.2	-	8.2
(Total Authorities)	*8.9*	-	*8.9*
(Actuals)	8.9	-	8.9
Legal	0.9	0.8	1.7
(Total Authorities)	*0.9*	*0.9*	*1.8*
(Actuals)	0.9	0.9	1.8
Secretariat & Client Services	3.4	3.5	6.9
(Total Authorities)	*3.7*	*3.7*	*7.4*
(Actuals)	3.7	3.7	7.4
Finance & Corporate Services	2.9	2.9	5.8
(Total Authorities)	*3.0*	*3.0*	*6.0*
(Actuals)	3.0	3.0	6.0
Human Resources	0.8	0.8	1.6
(Total Authorities)	*0.8*	*0.9*	*1.7*
(Actuals)	0.8	0.9	1.7
Communications	1.0	1.0	2.0
(Total Authorities)	*1.1*	*1.0*	*2.1*
(Actuals)	1.1	1.0	2.1
Total	18.7	16.6	35.3
(Total Authorities)	*20.1*	*17.6*	*37.7*
(Actuals)	20.1	17.5	37.6
% of Total	53.5	46.5	100

Table 5 Respendable Revenues ($ millions)					
			1999-2000		
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*	14.9	15.5	15.3	16.3	16.3
Choices for Canadians**	14.3	13.8	14.1	13.0	13.0
Total Respendable Revenues	29.2	29.3	29.4	29.3	29.3

* Broadcasting licence fees.
** Telecommunications fees.

Table 6 Non-Respendable Revenues ($ millions)					
			1999-2000		
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*	70.1	75.0	76.9	80.4	80.4
Choices for Canadians**	3.8	4.3	3.9	4.6	4.6
Total Non-Respendable Revenues	73.9	79.3	80.8	85.0	85.0

* Broadcasting licence fees.
** Telecommunications fees.

Table 7 Contingent Liabilities ($ millions)			
	March 31, 1998	March 31, 1999	Current as of March 31, 2000
Litigations	3.6	0	0
Total	3.6	0	0*

* Note: In the Public Accounts for the period ending March 31, 2000, a contingent liability totalling $2,500 was identified.

Explanation of Revenue

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. Pursuant to this section of the Act, the Commission implemented new Broadcasting Licence Fee Regulations, effective 1 April 1997. This was in direct response to a Treasury Board decision granting the CRTC "vote netting" authority for regulation of the broadcasting industry. The CRTC now requires funding, in the form of

licence fee revenues, by 1 April of each year to finance the Commission's operating expenditures for the regulation of the broadcasting industry.

These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the Fee Regulations. Every applicable licensee shall pay annually to the Commission a Part I licence fee, payable on 1 April each year and a Part II licence fee, payable on or before 30 November each year. The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs and is equal to the aggregate of:

- the costs of the Commission's Broadcasting Activity; and
- the share that is attributable to the Commission's Broadcasting Activity of:
    - i. the costs of the Commission's administrative activities, and
    - ii. the other costs that are taken into account to arrive at the net cost of the Commission's program, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees are credited to the licensee in the following year's invoice while shortfalls are charged to the licensees.

The Part II fee amounts to 1.365% of a licensee's gross revenue in excess of an applicable exemption limit. A portion of the Part II fees collected by the CRTC is allocated to cover the expenses of Industry Canada for services provided through its Spectrum Management and Regional Operations Activity, including the certification of broadcast undertakings, the broadcast inspection program and the investigation of complaints of interference to broadcast reception.

For 1999-2000, a total of $96.7 million was collected from broadcasting undertakings ($21.6 million in Part I fees and $75.1 million in Part II fees).

Telecommunications Fees

The Telecommunications Fees Regulations 1995, made under section 68 of the *Telecommunications Act*, set out the formula for collecting telecommunications fees from the carriers that the Commission regulates. Each company must pay fees based on its operating revenues, as a percentage of the revenues of all the carriers that are regulated.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- the cost of the Commission's telecommunications activity;
- the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

These costs are set out in the Expenditure Plan published in the Estimates of the Government of Canada. In 1995-1996, the Commission obtained authority for basing revenues on current year estimates and adjusting the annual telecommunications fees charged to the Commission's actual expenditures on telecommunications activities during the fiscal year. Any excess fees are credited to the carriers, while shortfalls are subject to an additional billing.

For 1999-2000, $17.6 million was collected in CRTC telecommunications fees.

Section IV:
CRTC Overview

Mandate, Vision and Mission

Mandate

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) was established by Parliament in 1968. It is an independent public authority constituted under the *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act* (R.S.C. 1985, c. C-22, as amended) and reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

The CRTC is vested with the authority to regulate and supervise all aspects of the Canadian broadcasting system, and to regulate telecommunications service providers and common carriers that fall under federal jurisdiction. The CRTC derives its regulatory authority over broadcasting from the *Broadcasting Act* (S.C. 1991, c. 11, as amended). Its telecommunications regulatory powers are derived from the *Telecommunications Act* (S.C. 1993, c. 38, as amended) and various "special" acts of Parliament related to specific telecommunications companies.

Vision and Mission

The CRTC 1997 Vision articulates our mission, which stems directly from the objectives of the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*. The Vision also takes into account the changing communications environment, which is characterized by rapidly evolving technologies, and an increasing rate of domestic and international competition. The Vision helps the CRTC focus on how it carries out its mandate, achieves objectives, improves operations and measures results in this increasingly competitive environment.

VISION

World-class, quality communications, with a distinct Canadian presence, in the public interest.

Further, the Commission's Vision anticipates the evolution of an integrated communications environment, applying to both broadcasting and telecommunications industries. The Vision supports both maximum choice and maximum access to Canadian content and services.

MISSION

To ensure that Canadian communications contribute fairly and equitably to Canada's economic, social and cultural prosperity, through regulation, supervision and public dialogue.

The Vision has three components: *Canada's Voices*, *Choices for Canadians* and *Good governance*. *Canada's Voices* and *Choices for Canadians* are business lines. *Good governance* is a management strategy that applies to the business lines and to the organization as a whole. These components are an integral part of our Mission.

The actions of the CRTC have a significant impact on various dimensions of Canadian life. The CRTC's decisions benefit Canadians by making more available diverse programming that reflects Canadian society (Canada's Voices). The CRTC's decisions also benefit Canadians by promoting access to a broad range of communications services at reasonable prices (Choices for Canadians) through strong, competitive industries that can thrive in a global communications market.

Departmental Organization

Canada's Voices

The CRTC continues to face the challenge of ensuring that attractive Canadian services are available within a Canadian broadcasting system so as to implement the objectives set out in the *Broadcasting Act*, while providing Canadians with access to an increasing volume of foreign information and entertainment. Key results must be considered in the context of the CRTC's need to balance legitimate demands for increased choice with cultural, social and economic objectives.

Objective

The objective of Canada's Voices is to ensure that diverse Canadian content and an appropriate mix of foreign programs are made available to consumers.

CANADA'S VOICES

Presence and diversity of Canadian voices at home and abroad.

The Commission uses the following strategies:

- creates and implements policies on content display and expenditures that recognize economic and cultural objectives;
- develops mechanisms to encourage the creation and promotion of Canadian content in traditional and new media;
- ensures access to distribution of Canadian and foreign services;
- supports the distinctive role of public broadcasting;

VALUES

- A balanced reflection of social values
- Linguistic duality and cultural diversity

- fosters industry self-regulation, where appropriate, to respond to social issues; and
- uses a comprehensive international approach.

This business line provides specific expertise in the evaluation and development of regulatory policies and associated regulations. Specifically, the CRTC:

- evaluates, analyses and processes all applications;
- monitors the Canadian broadcasting system;
- ensures compliance with statutes, regulations and conditions of licence; and
- identifies policy issues for consideration.

Choices for Canadians

The CRTC works to implement the policy objectives of the *Telecommunications Act* and the *Broadcasting Act*. In the area of telecommunications, the Commission works to foster competition while ensuring that high-quality services are reasonably priced and accessible.

CHOICES FOR CANADIANS

A wide array of choices for Canadians through strong, competitive communications industries

Objective

The objective of Choices for Canadians is to ensure that a broad range of communications services, and affordable communications services, will be provided to Canadians through competitive industries.

VALUES

- Innovation in communications services
- Reasonable pricing and accessibility of services
- Diverse and high-quality services
- Fairness in competition

The Commission uses the following strategies:

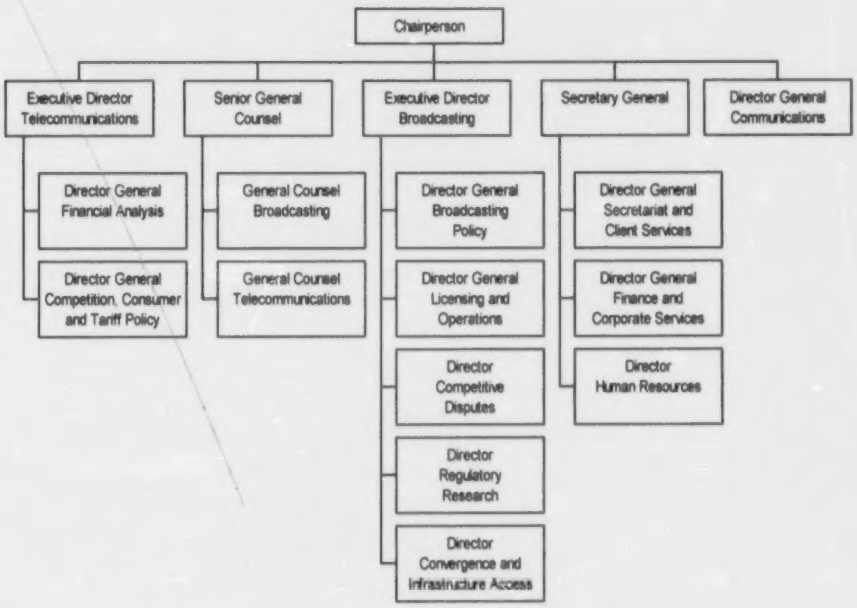
- relies more on market forces to permit fair and sustainable competition;
- monitors competition and regulates when market forces are not achieving public interest objectives;
- supports evolving convergence; and
- monitors the evolution of industry structure.

This business line provides specific expertise in the evaluation and development of regulatory policies and associated regulations. Specifically, the CRTC:

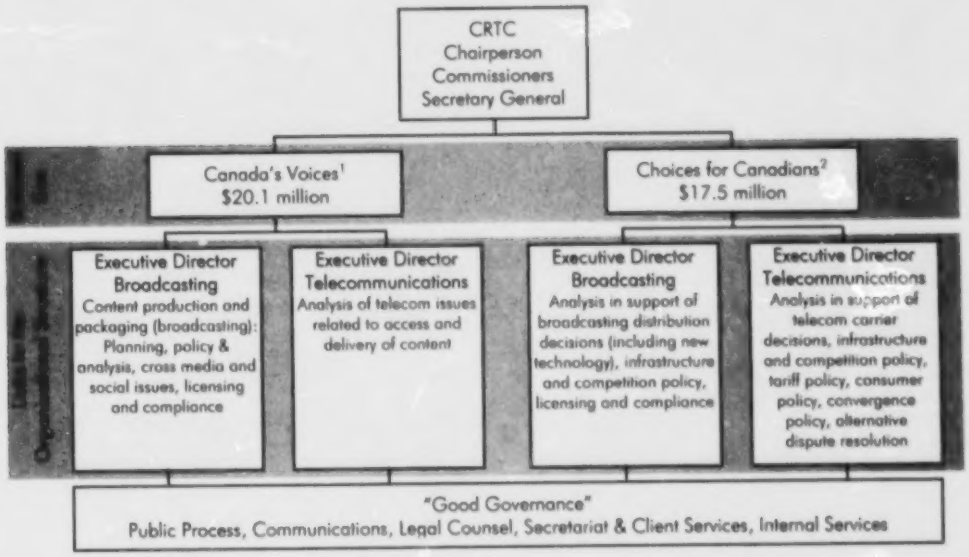
- evaluates, analyses and processes all applications received;

- provides advice on all matters related to telecommunications carrier issues and broadcasting distribution;
- ensures compliance with decisions, statutes, regulations and conditions of licence; and
- identifies policy issues for consideration.

Organization Charts



Accountabilities and Links to Organizational Structure



Accountabilities

[1]Executive Director of Broadcasting [2]Executive Director of Telecommunications

Good Governance is not a business line. Rather it is a management strategy that supports the two business lines.

Section V:
Other Information

Contacts for Further Information

CRTC Members

Chairperson	*Françoise Bertrand*	(819) 997-3430
Vice-Chairperson, Broadcasting	*Andrée P. Wylie*	(819) 997-8766
Vice-Chairman,	*David Colville*	(819) 997-8766
Telecommunications	(Atlantic)	(902) 426-7997
Commissioner,	*Andrew Cardozo*	(819) 997-4330
Commissioner,	*David McKendry*	(819) 997-4813
Commissioner,	*Joan Pennefather*	(819) 953-7882
Commissioner,	*Jean-Marc Demers*	(819) 997-4206
Commissioner,	*Stuart Langford*	(819) 953-2935
Commissioner,	*Barbara Cram*	(819) 997-4485
	(Manitoba/Saskatchewan)	(204) 983-6306
Commissioner,	*Andrée Noël*	(819) 997-3831
	(Québec)	(514) 496-2370
Commissioner,	*Ronald D. Williams*	(819) 953-0435
	(Alberta/Northwest Territories)	(780) 455-6390
Commissioner,	*Martha Wilson*	(819) 997-2431
	(Ontario)	
Commissioner,	*Cindy Grauer*	(819) 997-9411
	(B.C./Yukon)	(604) 666-2914

Client Services - Central Office

Toll-free	**1-877-249-2782**
Client Services	(819) 997-0313
Public Examination Room	(819) 997-2429/994-0863
Access to Information & Privacy	(819) 994-5366
Library	(819) 997-4484
TDD	(819) 994-0423

Fax Numbers

General	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance and Corporate Services	(819) 953-5107
General Counsel	(819) 953-0589
Human Resources Information	(819) 997-2219

Electronic Access

Internet: http://www.crtc.gc.ca
E-mail: info@crtc.gc.ca

Our Offices

CENTRAL OFFICE
Les Terrasses de la
Chaudière
Central Building
1 Promenade du Portage
Hull, Québec
J8X 4B1

MAILING ADDRESS
CRTC
Ottawa, Ontario
K1A 0N2

IN NOVA SCOTIA
Bank of Commerce Bldg.
1809 Barrington Street
Suite 1007
Halifax, Nova Scotia
B3J 3K8
Tel: (902) 426-7997
Fax: (902) 426-2721
TDD: (902) 426-6997

IN QUEBEC
405 de Maisonneuve
Montréal, Quebec
H2L 4J5
Tel: (514) 283-6607
Fax: (514) 283-3689
TDD: (514) 283-8316

IN ONTARIO
55 St. Clair Avenue East
Suite 624
Toronto, Ontario
M4T IM4
Tel: (416) 952-9096

IN MANITOBA
275 Portage Avenue
Suite 1810
Winnipeg, Manitoba
R3B 2B3
Tel: (204) 983-6306
Fax: (204) 983-6317
TDD: (204) 983-8274

IN SASKATCHEWAN
Cornwall Professional
Bldg.
2125 11th Avenue
Suite 103
Regina, Saskatchewan
S4P 3X3
Tel: (306) 780-3422

IN ALBERTA
Scotia Place
Tower 2 (Esso)
10060 Jasper Avenue
North West
Edmonton, Alberta
T5J 3N4
Tel: (780) 495-3224

IN BRITISH COLUMBIA
580 Hornby Street
Suite 530
Vancouver, B.C.
V6C 3B6
Tel: (604) 666-2111
Fax: (604) 666-8322
TDD: (604) 666-0778

Legislation Administered and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended
Bell Canada Act	S.C. 1987, c. 19, as amended

Regulations and Rules of Procedure

CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

Appendix

Appendix A: Selected Public Notices, Decisions and Orders[7]

Decisions

Title	Reference	Date
CTV Inc. on behalf of The Sports Network Inc. (TSN), Le Réseau des Sports (RDS) Inc. (RDS), and 2953285 Canada Inc. operating as The Discovery Channel	Decision CRTC 2000-86	24 March 2000
Sportscope Television Network Ltd. Across Canada – 199910584	Decision CRTC 2000-85	24 March 2000
The Ontario Educational Communications Authority (TVOntario) Toronto, Ontario – 199902185	Decision CRTC 2000-72	1 March 2000
Final standards for quality of service indicators for use in telephone company regulation and other related matters	Decision CRTC 2000-24	20 January 2000
Canadian Broadcasting Corporation Across Canada – 199813598 – 199813580 Licences for Newsworld and RDI renewed for a seven-year term	Decision CRTC 2000-3	6 January 2000
Canadian Broadcasting Corporation Across Canada Licences for CBC French-language television and radio renewed for a seven-year term	Decision CRTC 2000-2	6 January 2000
Canadian Broadcasting Corporation Across Canada Licences for CBC English-language television and radio renewed for a seven-year term	Decision CRTC 2000-1	6 January 2000
Time-frame for the implementation of price cap regulation and rate rebalancing for Québec-Téléphone and Télébec ltée	Telecom Decision CRTC 99-19	10 December 1999
Telephone service to high-cost serving areas	Telecom Decision CRTC 99-16	19 October 1999
Application concerning access by Internet service providers to incumbent cable carriers' telecommunications facilities	Telecom Decision CRTC 99-11	14 September 1999
Location of Demarcation Point for Inside Wire in Multi-Dwelling Units and Associated Issues	Telecom Decision CRTC 99-10	6 August 1999
Metromedia CMR Montréal Inc. Montréal (Verdun), Quebec - 199802195 Metromedia CMR Broadcasting Inc. Montréal, Quebec - 199802187 Canadian Broadcasting Corporation Montréal, Quebec - 199807236 - 199807244 - 199811600 Radio Nord inc. Montréal, Quebec - 199807228 - 199807210	Decision CRTC 99-151	21 June 1999

[7] In 1999-2000, the CRTC issued 239 Public Notices, 579 Decisions and 1187 Orders.

Title	Reference	Date
Telesat Canada - Transitional Regulatory Framework and Forbearance for Fixed Satellite Services	Telecom Decision CRTC 99-6	25 May 1999
New French-language specialty television services - Applications denied	Decision CRTC 99-113	21 May 1999
3403688 Canada inc. - Canal Évasion Across Canada - 199713160	Decision CRTC 99-112	21 May 1999
Alliance Atlantis Communications inc. and Premier Choix Networks Inc., on behalf of a company to be incorporated - Canal Histoire Across Canada - 199713136	Decision CRTC 99-111	21 May 1999
Radiomutuel inc. - Canal Z Across Canada - 199713095	Decision CRTC 99-110	21 May 1999
Alliance Atlantis Communications inc. and Premier Choix Networks Inc., on behalf of a company to be incorporated - Canal Fiction Across Canada - 199713128	Decision CRTC 99-109	21 May 1999
Review of Contribution Regime of Independent Telephone Companies in Ontario and Quebec	Telecom Decision CRTC 99-5	21 April 1999

Letter Decisions

Manager Regulatory Affairs and Telecom Policy NewTel Communications Inc.	Letter Decision	17 March 2000
Rates lowered for direct connection service	Letter Decision	09 March 2000
CISC Dispute - Rules Regarding Communication Between the Customer and the Broadcasting Distribution Undertaking	Letter Decision	1 April 1999

Public Notices

Practices and procedures for resolving competitive and access disputes	Public Notice CRTC 2000-65	12 May 2000
Increasing the availability of minority official language specialty services to cable subscribers across Canada - Call for comments on a proposed policy	Public Notice CRTC 2000-38	10 March 2000
Call for Applications for Licences for New Digital Pay and Specialty Television Programming Undertakings	Public Notice CRTC 2000-22	4 February 2000
Call for applications for a licence to provide a French-language specialty arts service	Public Notice CRTC 2000-18	1 February 2000
Community radio policy	Public Notice CRTC 2000-13	28 January 2000
Campus radio policy	Public Notice CRTC 2000-12	28 January 2000
Licensing framework policy for new digital pay and specialty services	Public Notice CRTC 2000-6	13 January 2000
Terms and conditions for access to municipal property in the City of Vancouver	Telecom Public Notice CRTC 99-25	3 December 1999
Report on the establishment of a national French-language arts television service	Public Notice CRTC 1999-187	19 November 1999

Title	Reference	Date
NorthwesTel Inc. – Implementation of Toll Competition And Review of Regulatory Framework, Quality of Service and Related Matters	Telecom Public Notice CRTC 99-21	1 October 1999
Radiomutuel inc. (1999097J5) Transfer of control	Public Notice CRTC 1999-145	3 September 1999
Télébec ltée - Proposed Modifications to Local Calling Rates for Public and Semi-public Pay Telephones	Telecom Public Notice CRTC 99-19	23 August 1999
The definition of a Canadian program - clarifications & proposed revisions	Public Notice CRTC 1999-135	19 August 1999
Call for comments - Proposed revisions to the definitions of television content categories - Proposed definitions of Canadian dramatic programs that will qualify for time credits	Public Notice CRTC 1999-120	22 July 1999
Ethnic broadcasting policy	Public Notice CRTC 1999-117	16 July 1999
Amendments to the Broadcasting Distribution Regulations regarding basic service fees	Public Notice CRTC 1999-108	7 July 1999
Building On Success - A Policy Framework For Canadian Television	Public Notice CRTC 1999-97	11 June 1999
Distribution and linkage requirements for Class 1 and Class 2 licensees	Public Notice CRTC 1999-90	21 May 1999
Licensing of new French-language specialty television undertakings - Introductory statement	Public Notice CRTC 1999-89	21 May 1999
New Media	Public Notice CRTC 1999-84	17 May 1999
New Media	Telecom Public Notice CRTC 99-14	17 May 1999
A proposed policy for community radio	Public Notice CRTC 1999-75	5 May 1999
Review of the access rules for Canadian pay and specialty services in bilingual markets - Call for comments	Public Notice CRTC 1999-74	5 May 1999
Call for comments on a licensing framework for new pay and specialty services	Public Notice CRTC 1999-19	3 February 1999
Recognition For Canadian Programs - Call For Comments	Public Notice CRTC 1998-59	19 June 1998

Telecom Orders

TELUS Communications (B.C.) Inc. (TCBC), filed on 19 October 1999, an application for approval of revisions to the General Tariff pertaining to the creation of a common local calling area for all residents and businesses in the Greater Vancouver Region (GVR) of British Columbia.	Telecom Order CRTC 99-1134	9 December 1999
MTS Communications Inc. – Revisions to Directory Assistance and Introduction of Automated Directory Assistance Call Completion Service	Telecom Order CRTC 99-985	12 October 1999

Index

A

Access ..... iii, 1, 7, 8, 19, 22, 24, 25, 43, 44, 56, 57, 58
Accessible Telephone Service 23
Alternative Dispute Resolution 27
Analog to Digital services 13

B

Bilingual Programming 17
Broadcasting Act 7, 9, 14, 37, 43, 44, 45, 53
Broadcasting Industry 19
Broadcasting Licence Fees 37

C

Canada's Voices 11, 29, 44
Canadian Content 11
Canadian Talent 12
CBC-SRC ..... iii, 15, 17
Chairperson's Message 3
Choices for Canadians 18, 29, 44, 45
CISC 22, 26, 57
Competition 20
Competitive Local Service 21
Consumer Needs and Standards 25
Contacts for Further Information 51
Contribution Regime 22, 57
Convergence and Competition 8
CRTC Members 51
CRTC's Priorities 7

D

Diversified Programming 17

E

Employment Equity Act 28
Ethnic Broadcasting 17

F

Financial Information 29
Financial Performance 31, 33
Financial Performance of Broadcasters 17
Framework for Canadian Television 15

G

Good Governance 26, 44, 47

I

Independents 22
Institute of Public Administration of Canada ... 3, 26
Internet 8, 14, 19, 22, 24, 25, 56
Investment in Canadian Programming 12

K

Key Results Commitments 10

L

Legislation 53
Level of Telephone Service 24, 25
Long Distance Service 22

M

Mandate 43
Minister's Message 1
Mission 43, 44

N

NorthwesTel 19, 22, 24

O

Objectives 7
Organization Charts 46

R

Radio Sector 16
Regulations 11, 12, 37, 38, 53
Rights of Way 22
Rules of Procedure 28, 53

S

Service to Canadians 26

T

Technology, Globalization and Socio-cultural Issues 8
Telecommunications 19
Telecommunications Act 7, 9, 38, 43, 45, 53
Telecommunications Fees 38
Telephone Numbering 23
Telephone Service in High-cost Areas 24
Television 12, 13, 15, 17, 56, 57

V

Vision 43, 44

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/29-2000
ISBN 0-660-61423-5

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars, 2000

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire exécutif iii

PARTIE I : MESSAGES 1

Message de la ministre 1
Message de la Présidente 3

PARTIE II : RENDEMENT DU CRTC 5

Contexte socio-économique 7
Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements en matière de résultats 10
Réalisations en matière de rendement 11
Présentation de l'information financière 31

PARTIE III: RENDEMENT FINANCIER 33

Aperçu du rendement financier 35
Tableaux financiers 36

PARTIE IV : APERÇU DU CRTC 43

Mandat, vision et mission 45
Cadre de fonctionnement 46

PARTIE V : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 51

Personnes ressources 53
Lois appliquées et règlements connexes 55

ANNEXE 57

Annexe A : Avis publics, décisions et ordonnances choisis 59
Index 63

Sommaire exécutif

- Les mesures prises par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) se sont révélées avantageuses pour les Canadiens. Le Conseil a vu à ce que les Canadiens aient accès à des émissions reflétant la diversité de leurs voix et de leurs valeurs. Il continuera à faire en sorte que la concurrence devienne une réalité pour les Canadiens, augmentant ainsi grandement le choix de services et de fournisseurs de communications.

- L'accès au contenu connaît une croissance exponentielle avec la numérisation complète des divers signaux. Le défi que le CRTC est appelé à relever consiste, entre autres, à garantir une présence canadienne dans un environnement numérique sans frontière. Il a créé un cadre qui facilitera la transition de la distribution analogique au mode plus ouvert de la distribution numérique. Cela devrait permettre à une présence numérique canadienne de s'installer tout en offrant aux consommateurs canadiens l'accès aux meilleures émissions au monde.

- Le CRTC a encouragé la présence d'entreprises canadiennes et la mise en valeur de talents canadiens dans les médias de communications, en misant sur le succès de ces entreprises et créateurs. Notamment, le Conseil a élaboré pour la télévision canadienne un nouveau cadre qui devrait offrir plus de flexibilité aux télédiffuseurs, plus de débouchés aux producteurs indépendants et un choix plus vaste aux téléspectateurs. Avec le renouvellement des licences de la SRC-CBC, le CRTC a reconnu la contribution cruciale que la Société apporte à l'identité des Canadiens.

- Les Canadiens commencent déjà à profiter de la concurrence dans les services de télécommunications, comme des prix raisonnables et une vaste gamme de fournisseurs de services téléphoniques dans le marché de l'interurbain. Bien que la concurrence dans les services locaux n'en soit qu'à ses débuts, on peut noter des progrès. Le CRTC continuera à se pencher sur ces questions, en collaboration avec les intervenants de l'industrie, les associations de consommateurs et les groupes d'intérêt public.

- Le Canada est réputé comme l'un des pays les plus branchés au monde. Bien que le CRTC continuera la transition vers la concurrence par une réglementation efficace et efficiente, il n'en cessera pas pour autant d'étendre et d'améliorer le service téléphonique pour tous les Canadiens, notamment ceux qui vivent dans des régions rurales et isolées.

- Enfin, le CRTC a adopté une démarche de réglementation proactive, en élaborant et en mettant en œuvre des nouveaux modèles de règlement des différends et de collaboration avec les Canadiens, les intervenants de l'industrie et les consommateurs.

- Dans l'ensemble, les décisions et les actions du CRTC ont contribué de façon importante aux priorités gouvernementales[1], soit, au renforcement de l'unité du pays, à la création d'une économie dynamique, à bâtir des collectivités plus fortes et à élargir le rôle du Canada dans le monde. Nos décisions ont : a) encouragé l'infrastructure culturelle canadienne, par le soutien au contenu canadien, à l'expression culturelle, à l'utilisation des nouveaux médias, à la diversité culturelle et à la promotion des talents canadiens dans le monde entier; b) encouragé les entreprises de radiodiffusion qui soutiennent les nouveaux Canadiens à s'adapter la vie au Canada; et c) avancé l'épanouissement de l'infrastructure de la société d'information, en s'assurant que tous les Canadiens aient accès à des services de télécommunications, notamment les services qui "branchent les Canadiens entre eux" et qui les mettent "en ligne" à l'Internet.

[1] Telles que définies dans le Discours du Trône d'octobre 1999

Partie I :
Messages

Ministre
du Patrimoine canadien

Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Ce Rapport de rendement découle des engagements pris par le CRTC dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 1999-2000. Les résultats témoignent aussi de la contribution du CRTC aux priorités communes du Portefeuille du Patrimoine canadien.

Le Conseil a vu à ce que les Canadiens et les Canadiennes aient accès à des émissions reflétant la diversité de leurs voix et de leurs valeurs. Il continuera à faire en sorte que la concurrence devienne une réalité pour la population canadienne, augmentant ainsi grandement le choix de services et de fournisseurs de communications.

Au Portefeuille du Patrimoine canadien, nous poursuivons un objectif national commun. Nous aidons à mettre de l'avant la culture canadienne dans une ère de mondialisation. Nous offrons aux Canadiens et aux Canadiennes des possibilités de connaître et de comprendre davantage leur pays et leurs compatriotes. Nous protégeons aussi le patrimoine naturel et culturel du Canada au profit des générations actuelles et futures.

Il en tient à nous tous, individuellement et collectivement, d'entretenir la diversité si caractéristique de l'identité canadienne.

La contribution du Portefeuille du Patrimoine canadien reflète la diversité de nos valeurs canadiennes et de notre patrimoine.

Sheila Copps

Canada

Le Portefeuille du Patrimoine canadien

Ministère du Patrimoine canadien
Agence Parcs Canada
Archives nationales du Canada
Bibliothèque nationale du Canada
Centre national des Arts
Commission de la capitale nationale
Commission des champs de bataille nationaux
Condition féminine Canada
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Conseil des Arts du Canada
Fondation canadienne des relations raciales
Musée canadien de la nature
Musée canadien des civilisations
Musée des beaux-arts du Canada
Musée des sciences et de la technologie du Canada
Office national du film
Société de développement de l'industrie cinématographie canadienne (Téléfilm Canada)
Société Radio-Canada

Message de la Présidente

Il y a trois ans, le CRTC a élaboré sa Vision, celle d'un pays doté de «communications de classe mondiale avec une présence canadienne distinctive ». Aujourd'hui, je suis fière de constater que, dans la poursuite de cette Vision, nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés pour notre premier plan stratégique triennal, et ce, en trente mois. Ce faisant, nous avons adopté une approche innovatrice et avant-gardiste dans la réglementation, comme l'a d'ailleurs reconnu l'Institut de l'administration publique du Canada en décernant au CRTC le prix d'or pour gestion innovatrice, dans le cadre de notre Comité directeur sur l'interconnexion.

Nous avons connu beaucoup de succès, grâce aux précieuses contributions des Canadiens et des Canadiennes qui ont eu leur mot à dire dans le façonnement de l'avenir des communications canadiennes. Y ont notamment contribué des intervenants de l'industrie, des groupes et associations de consommateurs et des membres du grand public. Ensemble, nous continuerons à bâtir des assises solides pour le secteur canadien des communications de l'avenir.

Le CRTC a à cœur les intérêts de la population canadienne, qui jouit désormais de meilleures émissions qui reflètent la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada. Elle a aussi accès à une gamme de plus en plus vaste de services de communications, à prix raisonnables.

Comme l'élan vers la convergence, l'ouverture à la concurrence est une œuvre encore inachevée. Il faut que l'une et l'autre se déploient dans leur pleine mesure pour que les Canadiens en retirent tous les bénéfices. Comme au cours de la dernière année, le CRTC s'y emploie avec énergie et détermination. C'est une transformation qui demande de la ténacité et dont les effets se font graduellement sentir.

L'avenir nous réserve des défis aussi nombreux qu'inédits, notamment l'explosion des nouveaux médias et des services de communications dans un environnement convergent et numérique ainsi que la restructuration et la mondialisation accélérées des industries. Ces défis, nous les aborderons avec enthousiasme dans le cadre de notre deuxième cycle de planification. Nous poursuivrons alors l'épanouissement d'un secteur canadien des communications de classe mondiale, qui continuera de servir au mieux les générations futures.

Françoise Bertrand
Présidente
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Partie II : Rendement du CRTC

Contexte socio-économique

Objectifs

Les objectifs du CRTC sont :

- de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion en vue de mettre en œuvre la politique de radiodiffusion énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*; et
- de réglementer les télécommunications au Canada en vue de mettre en œuvre la politique énoncée dans la *Loi sur les télécommunications.*

Priorités stratégiques

Le CRTC :

- optimisera la présence des entreprises et des talents canadiens dans les médias de communication (analogiques et numériques), par la mise en œuvre des politiques réglementaires, l'examen des acquisitions et des fusions des entreprises, l'octroi et le renouvellement des licences, la certification du contenu canadien et le contrôle de la conformité;
- encouragera l'offre de services de communication qui reflètent les valeurs canadiennes, entre autres, celles de dualité linguistique, diversité culturelle, et qui répondent aux besoins des consommateurs;
- encouragera l'offre d'un large éventail de services de communication (analogiques et numériques), de choix de programmation d'ici et d'ailleurs;
- garantira aux Canadiens l'accès à un grand éventail de services et de fournisseurs de communication, par la mise en œuvre de l'accès aux infrastructures;
- fera de la concurrence une réalité pour les Canadiens, grâce à des mécanismes équitables de la perception de la contribution, entre autres;
- assurera une transition vers la concurrence par une réglementation efficace et efficiente, en examinant, entre autres, le régime de plafonnement des prix et en réglementant les tarifs lorsque l'intérêt public n'est pas rencontré;
- garantira aux Canadiens résidant en zones éloignées et rurales l'accès à des services de communication de qualité à des tarifs raisonnables en adoptant un encadrement réglementaire simplifié pour les petites compagnies de télécommunication;
- continuera à élaborer des cadres réglementaires et réglementera lorsque l'intérêt public n'est pas servi dans le contexte concurrentiel; et

- assumera les nouvelles responsabilités législatives, mettant ainsi en œuvre les modifications à la *Loi sur les télécommunications.*

Facteurs socio-économiques

Changements technologiques, mondialisation et enjeux socio-culturels

Les industries des communications évoluent dans des marchés où la démesure est courante : nécessité d'énormes investissements, concurrence débridée à l'échelle du globe, fragilité de l'innovation, expectatives financières sans limite, pérennité vacillante de certaines entreprises. Les entreprises sont dans un flux constant, répondant aux nouvelles technologies et aux demandes des consommateurs. Pour le consommateur, le risque prend la forme des choix qu'il doit faire dans les produits et services qui s'offrent à lui ou encore dans les enjeux que l'Internet et le commerce électronique soulèvent.

La mondialisation a entraîné une plus grande consolidation et concentration de la propriété d'entreprises de communications. Les industries élargissent leur rayonnement géographique au moyen d'alliances mondiales. La convergence et l'intégration d'entreprises prennent la forme de fusions et de diversifications et les médias franchissent maintenant des frontières jusque-là bien délimitées. Ces changements amènent de nouvelles questions pour les consommateurs, que cela soit sur le plan de la diversité des voix, l'accès équitable aux systèmes de distribution, la présence de contenu local et l'accès à un choix accru de produits et de services.

Convergence et concurrence

La concurrence s'est implantée dans les marchés canadiens des communications ces dernières années, et elle a fortement accru le choix de services de communications et de fournisseurs de services pour les Canadiens. La transition d'une industrie monopolistique à une industrie compétitive suscite néanmoins des nouveaux défis, eu égard aux mutations profondes d'un environnement des communications de plus en plus complexe et à une économie d'information en pleine évolution. Le rôle du régulateur demeure essentiel avec l'introduction de nouveaux cadres réglementaires, et étant donné le besoin de réagir rapidement dans la résolution de questions telles que l'interconnexion et l'accès aux infrastructures.

Comme l'élan vers la convergence, l'ouverture à la concurrence est une œuvre encore inachevée. Il faut que l'une et l'autre prennent toute leur envergure dans un proche futur pour que les Canadiens puissent en retirer tous les bénéfices. La convergence, issue de la technologie numérique,

c'est le rapprochement des secteurs des télécommunications, de la radiodiffusion et de l'informatique. Avec la numérisation intégrale des différents signaux, l'accès aux contenus connaît une croissance exponentielle. Par ailleurs, l'information numérisée permet la création de nouveaux produits et services hybrides combinant la voix, les données, le texte et/ou les images, soit les produits multi-médias. Non seulement cette nouvelle plate-forme d'interaction permet un accès à l'information beaucoup plus grand qu'auparavant, mais elle influence aussi l'environnement commercial, institutionnel, social et culturel de la population canadienne.

Établir, dans un univers de plus en plus compétitif et convergent, l'équilibre entre les objectifs culturels, sociaux et économiques, c'est le défi continuel du CRTC. C'est, entre autres, de faire respecter les objectifs culturels dans un environnement numérique sans frontières, tout en trouvant des réponses adaptées à notre temps. C'est aussi de faire la promotion d'une juste concurrence. Il est essentiel de noter que le libre jeu du marché ne saurait à lui seul atteindre tous les objectifs d'intérêt public de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications.* Bien que les impératifs sociaux et les garanties pour les consommateurs occupent déjà une place fondamentale dans nos lois et nos politiques de réglementation, ces enjeux – soit entre autres, l'accessibilité des services de communication à travers le Canada – joueront un rôle de plus en plus important au fur et à mesure que la concurrence s'implantera.

Attentes en matière de rendement et tableau des principaux engagements en matière de résultats

L'assurance que les communications canadiennes contribuent de manière juste et équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du Canada grâce à la réglementation, à la surveillance et au dialogue public.

Pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiennes :		Qui se manifeste par :		Réalisations rapportées aux pages :
Secteurs d'activité	1. Une place pour les voix canadiennes dans les communications nationales et, donc, mondiales	a.	le contenu reflète la dualité culturelle et les valeurs sociales du Canada;	13, 14, 15, 17, 18
		b.	le contenu canadien est présent dans les services de communications;	11, 13, 14, 15, 16, 17, 18
		c.	la programmation reflète les voix nationales, régionales et communautaires;	15, 16, 18
		d.	la programmation met en valeur les talents créateurs canadiens;	12, 16
		e.	les investissements dans la création de contenu sonore et vidéo canadien sont importants.	11, 12
	2. Un vaste choix de services de communications grâce à des industries de communications concurrentielles	a.	les industries des communications canadiennes sont concurrentielles;	20, 22
		b.	un vaste éventail de services de communications canadiens est offert;	14, 15, 19, 20, 22
		c.	des services de communications fiables, de haute qualité, répondant aux besoins des consommateurs et aux valeurs sociales;	22, 26, 27
		d.	un noyau de services de communications à des prix raisonnables;	25, 26
		e.	l'infrastructure des communications est novatrice et appuie les services de communications en pleine évolution.	22, 25
Soutien	3. Crédibilité et valeur du processus de gouvernance	a.	les décisions sont justes et équitables;	28
		b.	des processus de collaboration sont établis avec un grand nombre d'intervenants;	28, 29
		c.	le CRTC se caractérise par le travail d'équipe, la confiance, l'ouverture d'esprit, la fierté et le respect;	30
		d.	les mesures (processus et services) sont efficaces, efficientes, opportunes et claires.	28, 29

Nota : Les engagements en matière de résultats sont numérotés pour faire le lien avec les réalisations présentées ci-après. Notez que les chiffres soit, 1a, 2a, seront placés près des titres des réalisations.

La pluralité des voix canadiennes

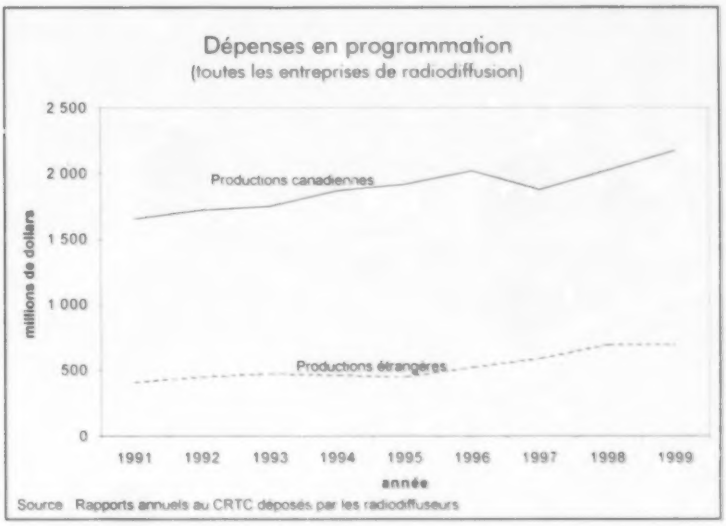
Des choix variés pour les Canadiens

Servir les Canadiens

Réalisations en matière de rendement

La pluralité des voix canadiennes

Les politiques et les règlements du CRTC encouragent le contenu canadien



Résultats 1 b, e

Les règlements du CRTC ont, grâce à divers mécanismes, contribué à la présence de contenu canadien à la télévision et à la radio. Ces mécanismes sont notamment les exigences en matière de contenu, les conditions de licence relatives aux investissements dans des émissions canadiennes ainsi que les avantages tangibles des transferts de propriété pour la production canadienne.

Les règlements du CRTC renferment des exigences spéciales relatives à la diffusion d'émissions canadiennes. En 1999 :

- Les *stations de télévision conventionnelles* ont diffusé au total 567 493 heures d'émissions canadiennes au cours de la journée de radiodiffusion, soit 68 % de toutes les heures de télévision au cours de cette période. Ce pourcentage dépasse l'exigence de 60 % que le Conseil a imposée pour la journée de radiodiffusion, ce qui témoigne de l'engagement que l'industrie a pris d'offrir du contenu canadien.
- Dans le cas des *services spécialisés*, les exigences varient de 30 % à 100 %.
- Pour la *radio*, l'exigence en matière de contenu canadien s'établit à 35 %. Une exigence particulière s'applique aux radiodiffuseurs de

langue française, dont 65 % de la musique doit être de langue française.

Grâce aux exigences du CRTC, les investissements dans des émissions canadiennes augmentent constamment. En 1999, les dépenses au titre des émissions canadiennes ont totalisé 2 170 millions de dollars.

- La croissance des dépenses au titre des émissions canadiennes s'est établie à 297 millions de dollars de 1997 à 1999.
- Les investissements dans les émissions canadiennes ont, en moyenne, été de trois fois supérieurs à ceux qui ont été consacrés aux émissions étrangères de 1991 à 1999.

Les conditions de licence comprennent des exigences en matière d'investissements dans des émissions canadiennes[2] pour la télévision. En outre, tous les distributeurs, à l'exception des titulaires de la classe 3, doivent contribuer au moins 3 % de leurs recettes brutes à un fonds de production indépendant. De ce pourcentage, 80 % doit être versé au fonds canadien de la télévision, assurant ainsi un financement efficace et stable destiné à appuyer la production d'émissions canadiennes distinctives. D'autres facteurs contribuent à la disponibilité d'émissions canadiennes, notamment les diverses sources de financement public accessibles aux radiodiffuseurs publics et privés ainsi qu'aux maisons de production de films pour la télévision.

Enfin, dans le cas de transferts de propriété, une part importante des avantages tangibles doit être consacrée aux productions canadiennes. Par exemple, les avantages tangibles de la transaction CTV/Netstar se sont établis à 35 millions de dollars, ceux de la transaction Canwest/WIC, à 84 millions de dollars et ceux de la transaction Astral/Radiomutuel, à 24 millions de dollars.

Les règles relatives au contenu favorisent les talents canadiens

Résultats 1 d, e

Les règles relatives au contenu canadien ont créé une demande pour des émissions canadiennes qui a aidé l'industrie canadienne à perfectionner davantage ses compétences et ses talents. Par exemple :

- Les dépenses des titulaires de services de télévision payante et spécialisée et des titulaires privés au titre de la production

[2] Dans le cadre de la nouvelle politique sur la télévision, à partir de septembre 2000 ou au moment des renouvellements de licences, les groupes à stations multiples seront plutôt autorisés à s'engager à diffuser huit heures d'émissions prioritaires par semaine, aux heures de grande écoute. Les émissions prioritaires comprennent les documentaires de longue durée, les magazines de divertissement, les émissions régionales de toutes les catégories (sauf les nouvelles et les sports), en plus des catégories actuelles – les dramatiques, les émissions de musique et de danse et les émissions de variétés.

indépendante canadienne sont passées de 123 millions de dollars en 1993 à 276 millions de dollars en 1999, une hausse de 124 %.

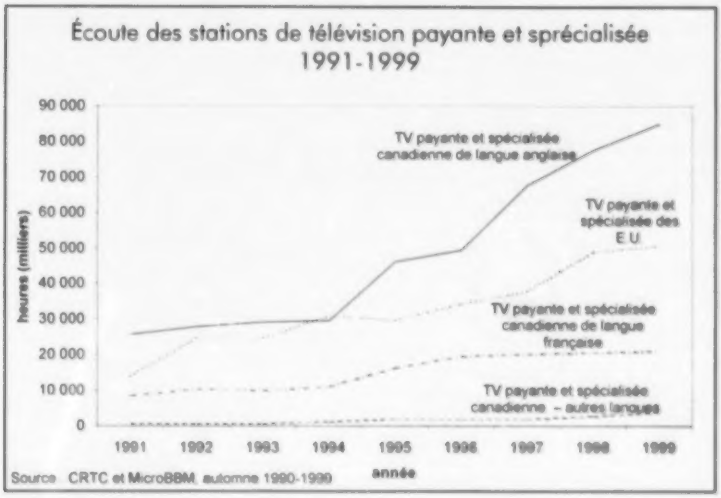
- Les titulaires de télévision privée conventionnelle ont, en 1999, consacré 97 millions de dollars à l'acquisition d'émissions indépendantes.
- Les télédiffuseurs canadiens ont presque triplé leurs dépenses au titre de l'élaboration de scénarios et de concepts, passant de 4,3 millions de dollars en 1997 à 11,7 millions de dollars en 1999.
- Les titulaires de radio canadiens ont contribué 2,18 millions de dollars en 1999 au développement des talents canadiens, une hausse de 21 % depuis 1996.

La télévision canadienne: un véritable succès

Résultats 1 a, b

Les productions canadiennes obtiennent constamment une part de plus en plus importante de l'écoute totale depuis plusieurs années, ce qui révèle que les téléspectateurs jugent intéressantes les émissions qui reflètent leurs valeurs. De 1991 à 1999, le pourcentage de l'écoute d'émissions canadiennes par rapport à l'écoute totale a augmenté de 39,5 % à 43,8 % pour la télévision de langue anglaise et de 73,6 % à 77,6 % pour la télévision de langue française.

On a aussi constaté une forte demande d'émissions offertes par les stations de télévision payante et spécialisée par comparaison aux stations de télévision conventionnelle, dont les auditoires baissent. En 1996, les Canadiens ont regardé près de 50 millions d'heures d'émissions payantes et spécialisées canadiennes de langue anglaise. Ce pourcentage a fortement augmenté à près de 85 millions d'heures en 1999, pour une croissance moyenne d'environ 11 millions d'heures par année. La demande pour les émissions offertes par les stations de télévision payante et spécialisée canadiennes de langue anglaise a dépassé les 72 % de 1996 à 1999.



Vers le monde numérique

Résultats
1 a, b
2 b

La capacité analogique au Canada est presque totalement utilisée. L'industrie se tourne vers la distribution numérique dont la capacité, plus grande, permettra d'offrir de nouveaux services canadiens.

« Ce cadre facilitera le déploiement d'une présence numérique canadienne, tout en rendant la meilleure programmation au monde accessible aux consommateurs canadiens. »
Françoise Bertrand, présidente du CRTC, 13 janvier 2000

Le CRTC a adopté des lignes directrices relatives à la distribution numérique de services de télévision payante et spécialisée. Le nouveau cadre vise à assurer la transition entre le monde analogique traditionnel et celui, plus ouvert et plus concurrentiel, de la distribution numérique. Le nouveau cadre d'attribution de licences fera en sorte que le CRTC soit en mesure d'atteindre, dans l'univers numérique, les objectifs de programmation canadienne établis par la *Loi sur la radiodiffusion*. Il tient aussi compte des statistiques sur l'indice d'écoute, qui démontre que les téléspectateurs sont très attachés aux émissions canadiennes diffusées sur les canaux spécialisés.

Le CRTC examine actuellement 452 demandes de nouveaux services numériques, dont 446 pour des services de télévision payante et spécialisée. Il envisage deux catégories de licences dans le cadre de cette instance :

- Les titulaires de licences de *catégorie 1* démontreront un solide engagement à l'égard de l'élaboration, de la diversité et de la distribution d'émissions canadiennes. Elles offriront progressivement

jusqu'à 50 % de contenu canadien d'ici la dernière année d'application de leurs licences. Le Conseil autorisera environ 20 services de catégorie 1 sur une base concurrentielle d'un service par genre. Les distributeurs canadiens qui utilisent la technique numérique seront tenus de distribuer les services de catégorie 1 qui conviennent à leurs marchés.

- Les licences de *catégorie 2* visent à encourager un choix plus vaste de services de programmation en mode numérique pour les Canadiens. Étant donné que certains services seront disposés à prendre le risque d'être lancés sur une base numérique seulement, le Conseil autorisera un nombre illimité de services de catégorie 2 en libre concurrence, pourvu qu'ils remplissent des critères de base, comme un minimum de 35 % de contenu canadien et ne pas livrer concurrence à une titulaire de catégorie 1 ou à un service de télévision payante ou spécialisée en place. Les distributeurs ne seront pas tenus de distribuer les licences de catégorie 2, sauf lorsqu'ils détiennent une participation dans celles-ci.

Le CRTC ne réglementera pas l'Internet

Résultats 1 b, 2 b

Après un examen approfondi de l'état des nouveaux médias au Canada et de leur potentiel national et mondial, le CRTC a conclu que les services de nouveaux médias atteignent les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et que, sans réglementation, cette industrie est dynamique, hautement concurrentielle et se taille une place enviable dans le marché.

« Le CRTC est le premier organisme de réglementation au monde à préciser sa position à l'égard d'Internet. »
Françoise Bertrand, présidente du CRTC, 17 mai 1999

Le CRTC a également conclu que la plus grande partie de l'information sur Internet est alphanumérique et, donc, exclue de la définition de radiodiffusion. Toutefois, bien que certains produits et services sonores et visuels transmis sur Internet correspondent bien à la définition de radiodiffusion, ils seront exemptés de la réglementation car le Conseil est convaincu que l'autorisation de ces services ne contribuerait pas de façon importante à la mise en œuvre de la politique de la radiodiffusion au Canada.

La SRC offre une présence canadienne distinctive

Résultats 1 a, b, c

Le CRTC a renouvelé pour une période de sept ans les licences radio et télévision des réseaux de langues française et anglaise de la Société Radio-Canada (SRC-CBC), de ses 22 stations de télévision affiliées et de ses services spécialisés le Réseau de l'information et CBC Newsworld.

« La SRC joue un rôle unique et essentiel dans le système de radiodiffusion canadien. À l'aube du nouveau millénaire, elle devra mieux faire entendre la voix de tous les citoyens. »
Françoise Bertrand, présidente du CRTC, 6 janvier 2000

C'est en se fondant à la fois sur le mandat législatif de la Société, sur la multitude de témoignages recueillis au cours des consultations tenues le printemps dernier dans 11 villes canadiennes et lors de l'audience publique de mai et juin derniers, ainsi que sur les engagements pris par la titulaire elle-même, que le CRTC a élaboré sa décision. Le CRTC a reconnu qu'à titre d'institution publique, la SRC est un précurseur et un modèle à suivre dans de nombreux domaines. Par exemple, la radio de la SRC-CBC constitue pour de nombreux Canadiens un aspect crucial du service du radiodiffuseur public. Elle offre un service incomparable qui se distingue nettement de celui des radiodiffuseurs commerciaux et elle a suscité chez les Canadiens un sentiment d'appartenance.

Comme points saillants de la décision, la SRC-CBC devrait :

- rester un radiodiffuseur d'intérêt général;
- accorder la priorité aux services de radio et de télévision de base actuels;
- offrir aux heures de grande écoute un plus grand nombre d'émissions provenant de toutes les régions du pays;
- offrir un meilleur équilibre entre les genres d'émissions;
- rester un pionnier dans le domaine des émissions pour enfants;
- conserver une radio sans publicité;
- continuer de jouer un rôle de chef de file en matière de diversité culturelle et de valeurs sociales;
- encourager la production et la diffusion de productions canadiennes indépendantes.

Un nouveau cadre pour la télévision canadienne

Résultats 1 b, c, d

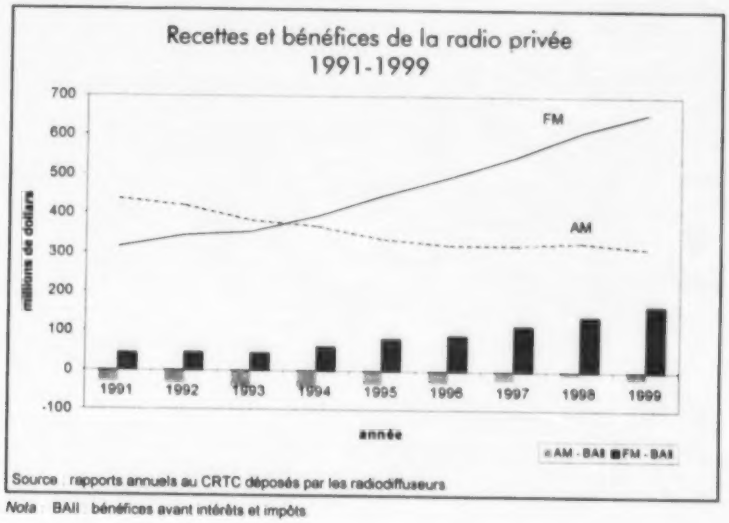
Le CRTC a achevé son premier grand examen de la politique sur la télévision canadienne en 15 ans. La nouvelle politique offre plus de flexibilité aux télédiffuseurs, plus de débouchés aux producteurs indépendants et plus de choix aux téléspectateurs, grâce à une simplification des exigences actuelles, à l'adoption de lignes directrices souples visant à stimuler la production canadienne et à encourager nos vedettes, comme on le fait au Québec, ainsi qu'à la promotion des ventes à l'étranger.

La structure de l'industrie de la télévision a grandement changé. Les courbes de propriété se sont nettement orientées vers la création de groupes de stations. Certains des groupes, comme CTV et Global, ont rejoint des auditoires partout au pays, tandis que d'autres, comme Craig, CHUM et TQS, desservent des auditoires régionaux. Conscient de cette

réalité, CRTC examinera désormais en même temps les renouvellements de licences de toutes les stations appartenant au même groupe, ce qui permettra à chacun de soumettre un plan stratégique d'ensemble pour toutes ses stations. Par souci d'équité, les conditions de licence seront les mêmes pour les gros radiodiffuseurs.

La nouvelle politique encourage aussi une plus grande diversité dans la programmation et une plus grande souplesse aux radiodiffuseurs pour ce qui est de décider quel type d'émissions ils offriront.

Changements dans le secteur de la radio



Nota : BAII : bénéfices avant intérêts et impôts

Résultats 1 a, b

L'industrie de la radio a subi des changements considérables au cours des 10 dernières années, avec des différences marquées entre la radio AM et la radio FM. La radio AM a subi une forte baisse de recettes et de bénéfices (-28 % et -42 % respectivement), tandis que le secteur FM a connu beaucoup de succès (108 % et 300 %). La situation financière de la radio AM s'est récemment améliorée.

Le rythme des fusions, consolidations et concentrations de la propriété dans le secteur de la radio s'est accéléré depuis l'adoption de la politique sur la radio de 1997. Cette politique, dont les objectifs sont à la fois culturels et économiques, visait à créer une conjoncture qui favorisera la consolidation de l'industrie, tout en relevant la norme pour le contenu musical de langue française et le contenu canadien dans son ensemble.

Des émissions plus diversifiées et bilingues à la télévision

Résultats 1 a, b, c

Quatre nouveaux services spécialisés de langue française ont été lancés au début de 2000. Ces quatre nouveaux canaux (Canal Z, Canal Historia, Canal Évasion et Canal D) viennent s'ajouter aux 11 autres services spécialisés de langue française que le CRTC a approuvés depuis 1987, rééquilibrant ainsi progressivement l'alignement des services spécialisés de langue française par rapport aux services spécialisés de langue anglaise.

À la suite de son rapport au gouverneur en conseil, le CRTC a lancé un appel de demandes de licences et tenu une audience publique et il rendra d'ici peu une décision concernant la création d'un service national de télévision spécialisée de langue française axé sur les arts.

Des changements aux politiques ethniques et communautaires

Résultats 1 a, c

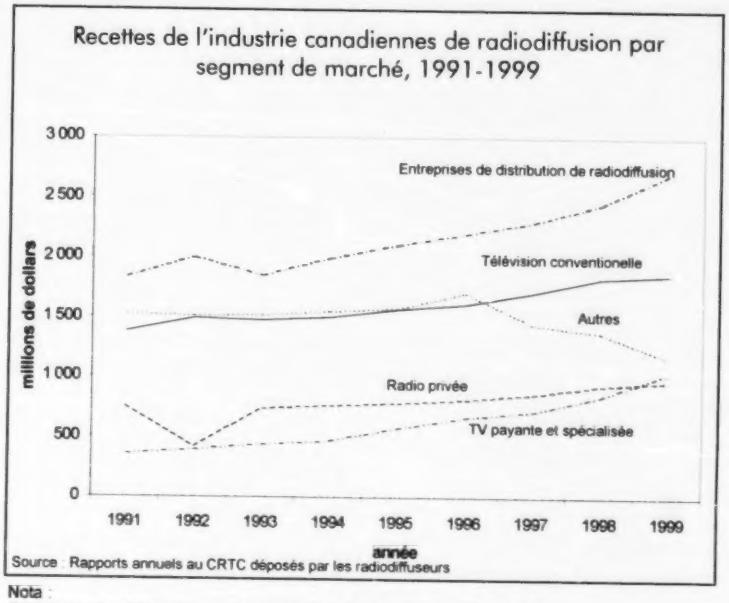
L'examen de la politique sur la radiodiffusion à caractère ethnique a révélé que la mise en œuvre de cette politique a donné une plus grande diversité au système de radiodiffusion grâce à l'arrivée d'un grand nombre de nouvelles stations de radiodiffusion. De nombreux participants à l'examen ont souligné combien ces stations étaient précieuses pour eux, leurs familles, leurs collectivités, ainsi que pour leur intégration réussie dans la société canadienne. Les changements comprennent des règles plus simples. Il sera aussi plus facile pour les stations conventionnelles de produire des émissions à caractère ethnique en français ou en anglais si elles le désirent.

Après une série de consultations partout au pays, le CRTC a révisé ses politiques relatives à la radio de campus et communautaire. Il s'agissait notamment de simplifier le processus de réglementation, tout en s'assurant que ces stations continuent à offrir des émissions pertinentes aux collectivités qu'elles desservent. Dans le cas des stations de campus, la politique réitère leur rôle de fournir des émissions distinctes qui sont différentes de celles des stations de radio commerciales et de la SRC-CBC.

Des choix variés pour les Canadiens

Un secteur des communications dynamique

Radiodiffusion



Nota :
Entreprises de distribution : câble, DTH, Star Choice, ExpressVu et MDS.
Autres entreprises : CBC-SRC, autres entreprises à but non lucratif et réseaux.

Résultat 2 b

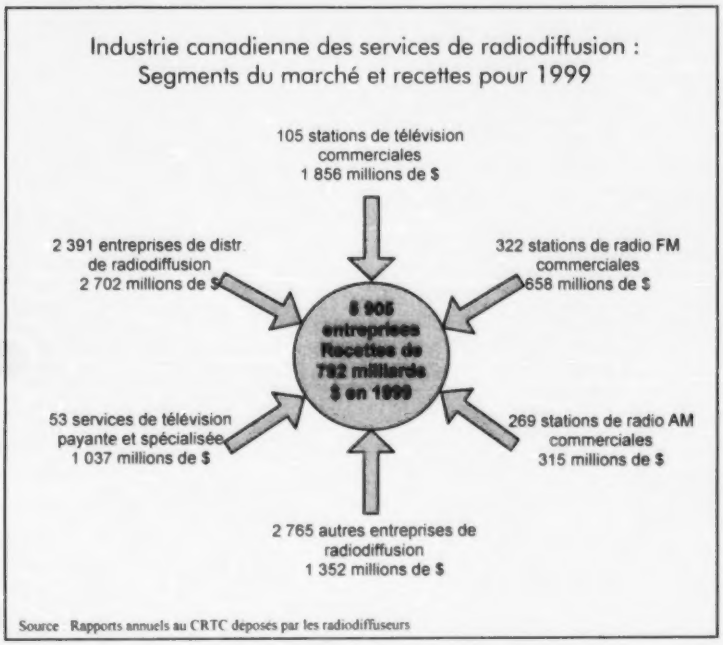
Les politiques et les mesures d'attribution de licences ont encouragé les industries à offrir un vaste éventail de services de communications aux Canadiens. Elles ont aussi permis au secteur de la radiodiffusion de prospérer au cours des dix dernières années. La principale exception à cette tendance a été la radiodiffusion publique, dont les recettes et les bénéfices baissent constamment depuis 1996.

Le secteur de la radiodiffusion privée a connu une forte croissance depuis 1991. Voici des exemples de son récent rendement financier :

- Les recettes des télédiffuseurs conventionnels se sont établies à 1 856 millions de dollars en 1999 et leurs bénéfices, à 282 millions de dollars. De 1996 à 1999, les recettes ont augmenté de 16 % et les bénéfices, de 32 %.
- Les recettes de la télévision payante et spécialisée se sont établies à 1 037 millions de dollars et à 150 millions de dollars respectivement en 1999. Les recettes ont augmenté de 56 % et les bénéfices, de 52 %, au cours de la même période.

- Enfin, les entreprises de distribution de radiodiffusion, avec des recettes de plus de 2,7 milliards de dollars (montant net des paiements d'affiliation), ont connu un taux annuel moyen de croissance de près de 7 % de 1996 à 1999 pour l'ensemble des services, tandis que les recettes du service de base se sont accrues de 2 % par année.

Le graphique ci-dessous donne un aperçu de l'industrie de la radiodiffusion.



Nota :
Entreprises de distribution de radiodiffusion : câble, SRD, Star Choice, ExpressVu et SDM
Autres entreprises de radiodiffusion : SRC-CBC, autres entreprises sans but lucratif et réseaux

Télécommunications

Résultats 2 a, b

Les télécommunications sont un élément crucial de l'économie de l'information et l'une des industries qui évoluent le plus rapidement au Canada. Les Canadiens, les consommateurs, les entreprises ainsi que les organisations sans but lucratif ont accès à toute une gamme de services de télécommunications. Il s'agit notamment des services par fils locaux et interurbains, des services cellulaires analogiques et numériques, des services de communications personnelles et des services commutés et réservés donnant accès à Internet.

Le marché des télécommunications compte divers intervenants :

- Les compagnies titulaires sont les fournisseurs de services téléphoniques locaux et interurbains, Bell Canada, TELUS

Communications (B.C.) Inc., Island Telecom Inc., MTS Communications Inc., Maritime Tel&Tel Ltd., NB Tel, NewTel Communications Inc., Norouestel, Québec-Téléphone et SaskTel[3] et environ 45 compagnies de téléphone indépendantes opérant principalement en Ontario et au Québec.

- Les nouveaux venus dans le marché des services téléphoniques sur ligne métallique comprennent tous les fournisseurs de services de télécommunications qui livrent concurrence aux entreprises de télécommunications titulaires dans divers marchés, comme Sprint Canada. Cette catégorie inclut les revendeurs.
- Les fournisseurs de services cellulaires et de communications personnelles conventionnels sans fil, comme Rogers Cantel, Mobilité Canada et Microcell Connexions Inc.
- Les entreprises de transmission par satellite outre-mer et nationaux.

Nota :
L'activité principale des revendeurs est d'acheter une capacité d'accès et de réseau des propriétaires et exploitants de réseaux de télécommunications et de revendre des services de télécommunications à leurs clients. "Autres" comprennent l'industrie de la transmission par satellite et les entreprises qui fournissent des services de télécommunications non inclus dans les autres catégories, comme les exploitations de station radar.

En 1999, les recettes d'exploitation de l'industrie canadienne des services de télécommunications ont dépassé les 28 milliards de dollars :

- Le secteur des services de télécommunications par fils reste le plus important, avec des recettes de 22,5 milliards de dollars, soit 79 % des recettes totales.

[3] Le 30 juin 2000, SaskTel est devenue du ressort du CRTC qui adoptera pour elle un cadre de réglementation semblable à celui qui s'applique aux grandes compagnies de téléphone canadiennes. Le CRTC s'abstiendra de réglementer un grand nombre des services concurrentiels de SaskTel, comme les services interurbains et sans fil.

- Les fournisseurs de services sans fil viennent au deuxième rang avec des recettes de près de cinq milliards de dollars, soit 16 % des recettes totales, ce qui représente plus du double de la part de recettes déclarée il y a cinq ans.
- Le secteur de la revente, en voie d'établissement, a connu des recettes de près de 1,3 milliard de dollars, soit 5 % des recettes totales.

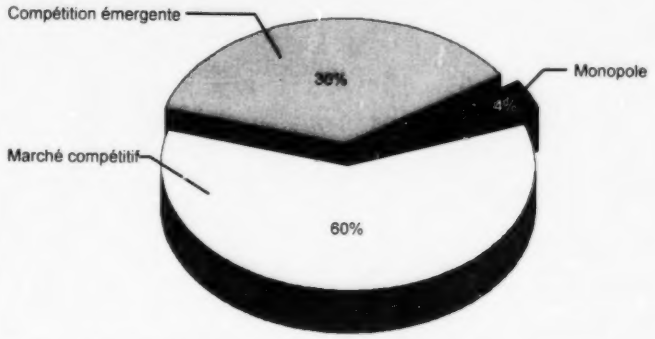
Vers la concurrence

Résultats 2 a, b, c, e

Le CRTC a facilité l'évolution rapide de la concurrence dans les marchés canadiens des communications. Voici quelques points saillants :

- concurrence dans les radiocommunications mobiles, l'équipement téléphonique et la revente de lignes directes en 1980;
- concurrence fondée sur les installations dans le marché des services téléphoniques publics interurbains en 1992;
- accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les services de télécommunications de base en 1997;
- abstention de réglementation pour les services de lignes louées et les services interurbains des entreprises de télécommunications membres de Stentor en 1997;
- établissement de règles relatives au service téléphonique local et d'un régime de plafonnement des prix en 1997;
- attribution de licences aux compagnies de téléphone pour des essais de radiodiffusion multimédia en 1997, en vue de faciliter la convergence;
- attribution de licences à des entreprises de distribution de radiodiffusion par systèmes de distribution multipoint concurrentes et à des services par satellite de radiodiffusion directe concurrentiels en 1997-1998;
- concurrence dans les téléphones publics payants en 1998;
- déréglementation des services de transmission par satellites fixes de Télésat en mai 1999.

Structure de l'industrie canadienne des télécommunications, automne 1998 (% de revenus de 1997)



Source : *L'industrie canadienne des services de télécommunications un aperçu*, 1997-1998, 1999 publié par Industrie Canada

Nota :
Compétition émergente : service local.

Monopole : services de transmission par satellite domestiques et Canada - E.-U., jusqu'au 1er mars 2000, quelques compagnies de téléphone indépendantes (statut de monopole en cours d'examen).

Marché compétitif : interurbain, sans fils, autres services de télécommunications (équipement, services Internet).

Concurrence dans le service local — La concurrence dans ce marché en est encore à ses débuts. La plupart des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) ciblent principalement les gens d'affaires comme clients. On compte actuellement 15 ESLC dûment inscrites et plus de 35 autres en voie de l'être. Le déploiement des ESLC est plus lent que prévu en 1997, notamment pour les motifs suivants :

- les questions relatives à la co-implantation. La mise en œuvre générale accuse des retards à cause de la clarification des règles, du règlement de litiges liés à la co-implantation et de lourds investissements dans l'infrastructure.
- il a fallu plus de temps que prévu pour s'entendre sur les règles et les dispositions d'entrée en concurrence. Ces questions sont en voie d'être réglées dans le cadre du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC), un mécanisme continu de collaboration composé d'intervenants de l'industrie et de groupes de consommateurs et d'intérêt public.
- enfin, il existe d'importants obstacles pour les nouveaux venus qui veulent devenir des entreprises dotées d'installations. Ces obstacles ont trait aux servitudes et à l'accès aux immeubles.

Services interurbains — Le trafic interurbain canadien a augmenté de 12 % par année en moyenne depuis 1995. Les tarifs de l'interurbain au Canada ont radicalement chuté. Les consommateurs profitent désormais de blocs de services à prix raisonnables, comme un plan mensuel d'interurbain à tarif fixe offerts par plusieurs entreprises. Une partie de la

baisse des tarifs peut être attribuable à la concurrence ainsi qu'à une réduction importante des frais de transmission résultant d'améliorations à la technique des fibres optiques.

Accès à Internet — En 1999, le CRTC a ordonné aux câblodistributeurs d'offrir à rabais des services Internet haute vitesse aux autres fournisseurs de services Internet. Les Canadiens obtiendront ainsi un choix accru et les autres fournisseurs de services Internet pourront livrer concurrence dans le segment haute vitesse de ce marché.

Servitudes, câblage intérieur et accès aux immeubles — Le CRTC examine actuellement l'accès par Ledcor et les autres fournisseurs de services de communications aux propriétés municipales de Vancouver, aux fins de construire, d'entretenir et d'exploiter des lignes de transmission. Les principes élaborés au cours du processus pourraient être appliqués dans des situations similaires dans tout le Canada.

En outre, le CRTC a, dans le contexte du CDIC, élaboré avec le concours d'associations immobilières un code de déontologie pour l'accès des entreprises de télécommunications aux immeubles. Le code établit les lignes directrices à suivre lorsque des entreprises de services locaux demandent l'accès à un immeuble afin de fournir le service à ses locataires.

Norouestel — Le CRTC a tenu une instance publique exhaustive et il examine actuellement, entre autres choses, les modalités requises pour implanter une concurrence durable dans l'interurbain dans le territoire de Norouestel, ainsi que son cadre de réglementation.

Indépendantes — Le CRTC a mis en œuvre un régime qui améliore les conditions financières auxquelles les concurrents pourront accéder dans les territoires des compagnies indépendantes en Ontario et au Québec, en réduisant le montant qu'ils doivent verser aux indépendantes pour fournir l'interurbain dans ces marchés.

Régime de contribution — Le CRTC examine actuellement le régime de contribution. Dans la plupart des régions du Canada, le prix du service local de résidence de base est inférieur au prix coûtant. Des frais de contribution ont été imposés pour la première fois en 1992 avec l'avènement de la concurrence dans l'interurbain, pour faire en sorte qu'une source adéquate de subvention soit disponible pour maintenir le caractère abordable du service local dans les territoires des compagnies réglementées autrefois membres de Stentor. Le CRTC examine si le mécanisme de perception devrait être modifié ou remplacé à la lumière des conditions actuelles et prévues sur les plans de la technologie, des

marchés et de la concurrence, et le cas échéant, quel serait ce mécanisme et son fonctionnement.

Autres décisions — Enfin, le CRTC a publié d'autres décisions en vue de faciliter le développement de la concurrence dans les services locaux et interurbains. Ainsi, il a approuvé :

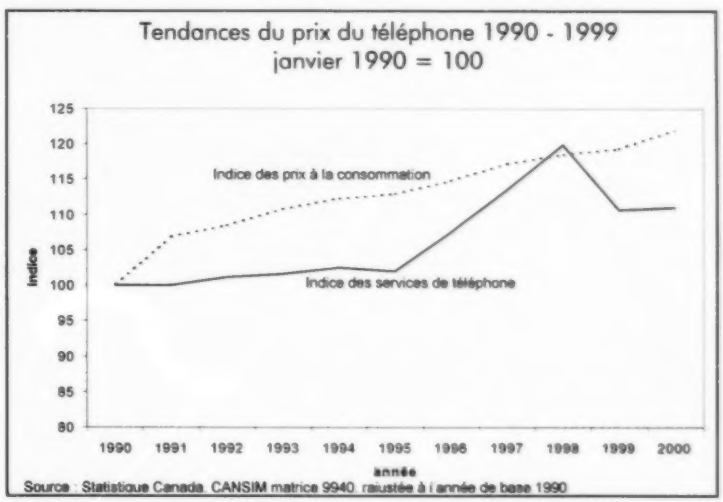
- des frais de service réduits par les fournisseurs concurrents de services locaux, en septembre 1999;
- un tarif réduit pour le service de raccordement direct, un service utilisé dans l'interurbain pour acheminer des appels interurbains de départ et d'arrivée, en mars 2000.

Les numéros de téléphone suffiront à la demande

Résultat 2 e

Avec le dépôt du projet de loi C-17, le CRTC a assumé la responsabilité administrative de la numérotation à l'échelle nationale, y compris la partie canadienne du Plan de numérotation nord-américain. Cette question devient cruciale, car la demande de numéros au Canada augmente à un rythme exponentiel par suite de l'expansion rapide des services de communications.

Un service de téléphone accessible et à prix raisonnable



Nota:
L'indice de service de téléphone comprend le service local de base, les frais d'installation et de réparation, l'équipement de téléphone ainsi que les frais d'interurbain.

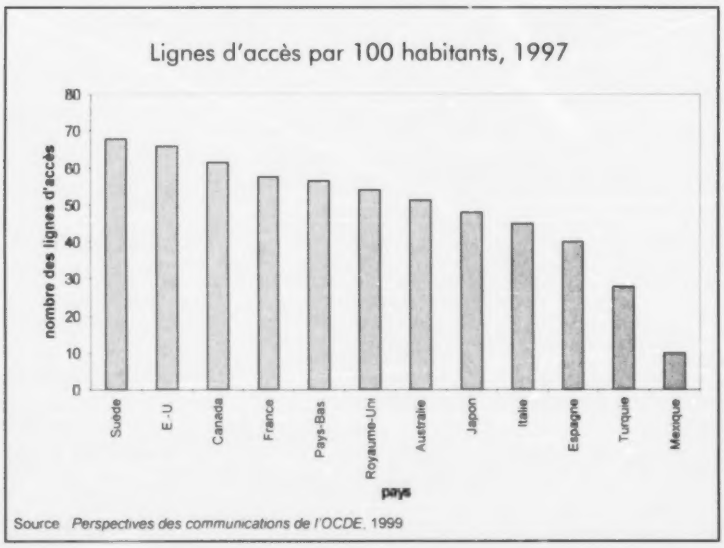
Résultat 2 d

Au cours des dernières années, le taux de croissance du prix des services téléphoniques (voir ci-dessus) est généralement resté inférieur à celui de l'Indice des prix à la consommation. De plus, le taux de pénétration national du service téléphonique, un des éléments que le CRTC utilise pour surveiller l'abordabilité, dépasse les 98 % depuis quelques années.

Résultats 2 c, d

Un service téléphonique amélioré dans les zones de desserte à coût élevé — Le Canada est considéré comme le pays le mieux raccordé au monde (voir le graphique ci-dessous concernant les lignes d'accès par 100 habitants). Avec près de 30 millions d'habitants, le Canada compte environ 18 millions de lignes téléphoniques d'accès, dont 99 % sont des lignes individuelles. De ce pourcentage, plus de 97 % de ces lignes peuvent accéder à Internet localement. Dans certaines régions rurales et éloignées et dans le Grand Nord, toutefois, le service téléphonique est inexistant ou doit être amélioré. Le CRTC a décidé d'étendre et d'améliorer le service téléphonique aux Canadiens dans les zones de desserte à coût élevé.

« Le CRTC a bon espoir que cette décision donnera à plus de Canadiens accès à l'économie axée sur les connaissances de l'avenir... Elle s'inscrit dans la même veine que le programme de connectivité du gouvernement et aidera un plus grand nombre de Canadiens à entrer dans l'ère de l'information. »
Françoise Bertrand, présidente du CRTC, 19 octobre 1999



Source : *Perspectives des communications de l'OCDE*, 1999

Le nouveau cadre mettra l'accent sur ce qui suit :

- offrir à tous les Canadiens un service téléphonique de base qui comprend la capacité de se raccorder sans frais à Internet
- exiger que les compagnies de téléphone présentent des plans d'amélioration tout en maintenant leur obligation d'offrir le service;
- relever les défis qui sont uniques à Norouestel.

Le service téléphonique de base aux Canadiens correspond à celui qui est actuellement accessible à la plupart des Canadiens :

- le service de ligne individuelle Touch-Tone avec accès local à Internet;

- l'accès aux fonctions spécifiques évoluées, y compris le 9-1-1, le service de relais téléphonique pour les malentendants et des fonctions de protection de la vie privée;
- l'accès aux services de téléphonistes et d'assistance-annuaire
- l'accès au réseau interurbain; et
- un exemplaire du plus récent annuaire téléphonique local.

Le CRTC répond aux besoins des consommateurs

Résultat 2 c

- Le CRTC a ordonné à NewTel de s'assurer que ses abonnés ont accès à des services d'urgence sans problème de congestion.
- Les fournisseurs de services de téléphones payants doivent respecter les normes du CRTC et les garanties pour les consommateurs, notamment la fourniture du service 9-1-1 sans monnaie/carte d'appel et l'accessibilité des téléphones pour les personnes handicapées.
- Les compagnies de téléphone doivent présenter au CRTC des rapports trimestriels portant sur 16 indicateurs de la qualité du service. Ces normes permettent au CRTC de mieux travailler avec les compagnies de téléphone pour que celles-ci apportent des correctifs, le cas échéant. Le CRTC a établi trois nouveaux indicateurs de la qualité du service, notamment la vitesse et l'exactitude de l'assistance-annuaire et le nombre de plaintes non résolues dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Les abonnés qui annulent leurs services sont protégés contre des mesures de marketing agressives, car le Conseil a imposé aux câblodistributeurs titulaires des restrictions les empêchant pour 90 jours de faire du marketing direct auprès des abonnés.
- Enfin, les abonnés du câble des gros câblodistributeurs (comptant plus de 6 000 abonnés) disposent désormais de 30 jours pour présenter au CRTC des observations sur des projets de majorations du tarif mensuel du service de câble de base avant que le CRTC ne rende une décision à cet égard.

« Pour que les Canadiens profitent d'un environnement de la radiodiffusion vraiment concurrentiel, le Conseil doit imposer des règles qui encouragent et soutiennent la concurrence. »
Françoise Bertrand, présidente du CRTC, 1er avril 1999

Le service aux Canadiens: la saine gouvernance

Résultat 3 a

Le CRTC :

- s'est engagé à satisfaire les exigences et les désirs souvent divergents du public et à atteindre les objectifs de l'intérêt public avec efficacité et efficience;
- accorde une attention particulière à l'amélioration du processus public, de manière à assurer l'engagement réel des citoyens et un dialogue productif avec de nombreux partenaires;
- fait en sorte que ses pratiques et ses méthodes soient transparentes, exhaustives, axées sur les résultats, efficientes, rapides et conformes aux procédures établies.

En 1999-2000, aucune décision n'a été renversée par les tribunaux pour des motifs d'équité.

Une liste des décisions, avis publics et ordonnances d'importance publiés au cours des 18 derniers mois se trouve à l'annexe A.

L'IAPC reconnaît le caractère innovateur et proactif du CDIC

Résultats 3 b, d

L'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) a reconnu le caractère innovateur et proactif de la réglementation du CRTC en lui décernant le prix d'or pour gestion innovatrice dans le cadre du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC (CDIC).

Afin de créer un environnement propice à la mise en œuvre de la concurrence dans la téléphonie locale au Canada, le CRTC a mis sur pied le CDIC, qui est une alternative aux processus publics très structurés et parfois lourds. Le CDIC est reconnu mondialement pour avoir mis le Canada à la fine pointe de la mise en œuvre de la concurrence téléphonique locale. Le Comité regroupe des entreprises de télécommunications concurrentes, des spécialistes de l'industrie et des groupes d'intérêt public en vue de trouver, par la collaboration, des solutions à des questions techniques difficiles et parfois litigieuses relatives à la concurrence dans la téléphonie locale au Canada.

Le CDIC s'est révélé efficient, efficace et mieux axé sur notre environnement concurrentiel. En fin de compte, les consommateurs profitent de l'accès plus rapide des services téléphoniques locaux dans le marché.

Compte tenu du succès que le CDIC a connu avec les questions de télécommunications, le CRTC a aussi commencé à s'en servir pour les questions de distribution de radiodiffusion.

Autres méthodes de règlement des différends

Résultats
3 b, d

En 1999-2000, le Conseil a utilisé d'autres méthodes de règlement des différends pour mieux régler les litiges soulevés par diverses parties dans un marché concurrentiel. Ces méthodes visent à offrir un moyen souple et efficace de cerner rapidement les questions, préciser les faits pertinents requis pour les régler et trouver des solutions adéquates.

Le Conseil a élaboré un cadre de procédures de règlement des différends en vue d'accélérer davantage le processus. Il existe trois modèles de base qu'il est possible d'adapter ou de combiner en fonction d'une situation donnée.

Le premier modèle, le *règlement de différends assisté par le personnel du CRTC*, permet au personnel, habituellement en accord avec les parties, de choisir parmi les procédures offertes. Dans ce modèle, le personnel du CRTC peut jouer un rôle de facilitateur, de médiateur ou d'arbitre dont la décision est non exécutoire, pour aider les parties à éviter les impasses dans des cas de litiges qui ne requièrent pas une décision du CRTC.

Le deuxième modèle, le *règlement des différends par consensus*, fait appel à la participation de représentants de l'ensemble de l'industrie et d'autres parties intéressées au sein d'un groupe de travail. Ce modèle a pour principal objectif d'examiner une question, d'établir les faits et de proposer une solution dans un rapport unanime qui serait ensuite soumis au Conseil pour fins d'approbation.

La troisième option, une *décision accélérée du CRTC*, est considérée comme le modèle du dernier recours. On s'en servira uniquement une fois que toutes les autres solutions auraient été épuisées sans succès. Pour que le CRTC agisse selon ce modèle, le différend devrait être bilatéral ou viser seulement un nombre restreint de parties et des questions d'interprétation ou d'application d'une décision, d'une politique ou d'un règlement existant du Conseil.

Le traitement des demandes sera accéléré

Résultat
3 d

Le caractère opportun des décisions du CRTC influe directement sur les décisions des entreprises et le public. Dans un environnement fortement concurrentiel, la capacité du CRTC de réagir rapidement et efficacement aux demandes et requêtes constitue un élément clé d'un secteur canadien des communications solide et florissant. Comme la complexité des demandes varie énormément, il est en est de même du temps qu'il faut consacrer à rendre des décisions à leur égard.

Une modification aux Règles de procédure du CRTC visant à raccourcir le délai de traitement des demandes est actuellement à l'étude. Il est proposé

de ramener de 50 à 30 jours le préavis minimum avant qu'une demande fasse l'objet d'une audience publique. Cette proposition donnerait encore plus de souplesse et permettrait au Conseil de réduire le temps de traitement de certaines demandes, en particulier celles qu'il n'est pas nécessaire de traiter par voie de comparution à une audience publique et de nombreuses demandes relatives à la propriété.

Des effectifs diversifiés

Résultat 3 c

Le CRTC est le premier organisme fédéral à satisfaire les exigences de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, comme en fait foi une vérification menée par la Commission canadienne des droits de la personne.

Présentation de l'information financière

La pluralité des voix canadiennes (millions de dollars)	
Dépenses prévues	18,7
Autorisations totales	*20,1*
Dépenses réelles 1999-2000	20,1

Des choix variés pour les Canadiens (millions de dollars)	
Dépenses prévues	16,6
Autorisations totales	*17,6*
Dépenses réelles 1999-2000	17,5

Note :
Les dépenses prévues identifiées dans le RPP sont de 35,5 millions de dollars (la pluralité des voix canadiennes, 18,3 millions de dollars, et des choix pour les Canadiens, 17 millions de dollars). Bien que le montant total dans ce tableau reste le même, la distribution entre voix et choix a été révisée (la pluralité des voix canadiennes, 18,7 millions de dollars, et des choix pour les Canadiens, 16,6 millions de dollars) afin d'assurer la cohérence du rapport des «autorisations» et «réelles» (des Comptes publics).

Partie III:
Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Au cours de la période de transition vers un environnement des communications plus intégré et un marché plus concurrentiel, la charge de travail du CRTC a fortement augmenté. Cela est attribuable à plusieurs facteurs, notamment l'élaboration et la mise en œuvre de cadres de concurrence, de vastes consultations publiques et de nouvelles responsabilités législatives. C'est pourquoi le Conseil du Trésor a approuvé des crédits non recouvrables[4] de 1,5 million de dollars pour un an, l'exercice 1999-2000, afin de tenir compte de hausses exceptionnelles de la charge de travail. Le Conseil du Trésor a approuvé [5] des crédits temporaires supplémentaires[6] pour la période de trois ans de 2000-2001 à 2002-2003. Par la suite, une fois que toutes les incidences de la concurrence se seront concrétisées, le CRTC prévoit que ses niveaux de ressources devraient commencer à baisser.

Dans un environnement des communications fortement concurrentiel, la capacité du CRTC de réagir rapidement et efficacement aux demandes et requêtes constitue un élément clé d'un secteur canadien des communications solide et florissant. Le CRTC s'est engagé à fournir des services en temps opportun et à utiliser ses ressources de manière efficiente. Il continuera d'examiner les cas où il serait possible de repenser les méthodes et de réaffecter les ressources afin d'améliorer la prestation de ses services. Cela se fera de manière ouverte et transparente et en collaboration avec le public et les payeurs de droits.

Par exemple, en août 1999, le CRTC a tenu deux tables rondes de consultation avec des membres des industries de la radiodiffusion et des télécommunications. Cette tribune a donné au CRTC l'occasion de prouver à ses payeurs de droits qu'il utilise ses ressources de manière efficiente. Il a également pu cerner des secteurs de sa prestation de services susceptibles d'amélioration. Plusieurs suggestions formulées à ces tables rondes ont déjà été mises en œuvre, notamment une révision des exigences du CRTC en matière de rapports en télécommunications, que le CRTC a faite en collaboration avec l'industrie, afin d'alléger la réglementation.

---

[4] Non recouvrables de l'industrie de la radiodiffusion ou des télécommunications. En 1999-2000, le CRTC a perçu un total de 96,7 millions de dollars en droits de licence de radiodiffusion et de 17,6 millions de dollars en droits de télécommunication.

[5] Sous réserve de l'approbation par le Parlement du Budget supplémentaire des dépenses pour 2000-2001.

[6] Les hausses approuvées s'établissent au total à 3,385 millions de dollars pour l'exercice 2000-2001, à 4,08 millions de dollars pour l'exercice 2001-2002 et à 2,975 millions de dollars pour l'exercice 2002-2003. Ces augmentations de ressources temporaires ne seront pas recouvrées de l'industrie de la radiodiffusion (droits de licence de radiodiffusion du CRTC – partie I) ou de l'industrie des télécommunications (droits de télécommunication du CRTC).

Tableaux financiers

Table 1 Sommaire des crédits approuvés 1999-2000 (en millions de dollars)
Table 2 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Table 3 Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
Table 4 Comparaison des dépenses prévues de 1999-2000 et des autorisations totales aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité
Table 5 Recettes disponibles par secteur d'activité
Table 6 Recettes non disponibles par secteur d'activité
Table 7 Passif éventuel

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés 1999-2000 (en millions de dollars)

		1999-2000		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédit	**Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**			
70	Dépenses du Programme	1,5	3,3	3,2
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,4	5,1	5,1
	Total pour le CRTC	**5,9**	**8,4**	**8,3**

Tableau 2 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteurs d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions votées	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
La pluralité des voix canadiennes	**215**	**18,7**	**-**	**-**	**18,7**	**15,3**	**3,4**
(autorisations totales)	*230*	*20,1*	*-*	*-*	*20,1*	*16,3*	*3,8*
(réelles)	230	20,1	-	-	20,1	16,3	3,8
Des choix variés pour les Canadiens	**189**	**16,6**	**-**	**-**	**16,6**	**14,1**	**2,5**
(autorisations totales)	*181*	*17,6*	*-*	*-*	*17,6*	*13,0*	*4,6*
(réelles)	181	17,5	-	-	17,5	13,0	4,5
Total	**404**	**35,3**	**-**	**-**	**35,3**	**29,4**	**5,9**
(autorisations totales)	*411*	*37,7*	*-*	*-*	*37,7*	*29,3*	*8,4*
(réelles)	411	37,6	-	-	37,6	29,3	8,3
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles			**-**	**-**			**(80,8)**
(autorisations totales)			*-*	*-*			*(85,0)*
(réelles)			-	-			(85,0)
Coût des services offerts par d'autres ministères							**16,5**
(autorisations totales)							*16,5*
(réelles)							13,7
Coût net du programme							**(58,4)**
(autorisations totales)							*(60,1)*
(réelles)							(63,0)

Nota :

* Les dépenses prévues identifiées dans le RPP sont de 35,5 millions de dollars (la pluralité des voix canadiennes, 18,3 millions de dollars, et des choix pour les Canadiens, 17 millions de dollars). Bien que le montant total dans ce tableau reste le même, la distribution entre voix et choix a été révisée (la pluralité des voix canadiennes, 18,7 millions de dollars, et des choix pour les Canadiens, 16,6 millions de dollars) afin d'assurer la cohérence du rapport des «autorisations» et «réelles» (des Comptes publics).

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	1999-2000		
Secteur d'activité	1997-1998	1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
La pluralité des voix canadiennes	17,4	19,1	18,7	20,1	20,1
Des choix variés pour les Canadiens	16,5	17,8	16,6	17,6	17,5
Total	33,9	36,9	35,3	37,7	37,6

Tableau 4 Comparaison des dépenses prévues de 1999-2000 et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Secteur d'activité		
Organisation	La pluralité des voix canadiennes	Des choix variés pour les Canadiens	Totaux
Direction	1,4	1,4	2,8
(autorisations totales)	*1,5*	*1,5*	*3,0*
(réelles)	1,5	1,5	3,0
Directeur exécutif, télécommunications	0,1	6,2	6,3
(autorisations totales)	*0,2*	*6,6*	*6,8*
(réelles)	0,2	6,5	6,7
Directeur exécutif, radiodiffusion	8,2	-	8,2
(autorisations totales)	*8,9*	*-*	*8,9*
(réelles)	8,9	-	8,9
Contentieux	0,9	0,8	1,7
(autorisations totales)	*0,9*	*0,9*	*1,8*
(réelles)	0,9	0,9	1,8
Secrétariat et service à la clientèle	3,4	3,5	6,9
(autorisations totales)	*3,7*	*3,7*	*7,4*
(réelles)	3,7	3,7	7,4
Finance et services intégrés	2,9	2,9	5,8
(autorisations totales)	*3,0*	*3,0*	*6,0*
(réelles)	3,0	3,0	6,0
Ressources humaines	0,8	0,8	1,6
(autorisations totales)	*0,8*	*0,9*	*1,7*
(réelles)	0,9	0,9	1,7
Communications	1,0	1,0	2,0
(autorisations totales)	*1,1*	*1,0*	*2,1*
(réelles)	1,1	1,0	2,1
Total	18,7	16,6	35,3
(autorisations totales)	*20,1*	*17,6*	*37,7*
(réelles)	20,1	17,5	37,6
% du total	53,5	46,5	100,0

Tableau 5 Recettes disponibles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Recettes réelles 1997-1998	Recettes réelles 1998-1999	1999-2000		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
La pluralité des voix canadiennes*	14,9	15,5	15,3	16,3	16,3
Des choix variés pour les Canadiens**	14,3	13,8	14,1	13,0	13,0
Total des recettes disponibles	29,2	29,3	29,4	29,3	29,3

* Droits de licence de radiodiffusion.
** Droits de télécommunication.

Tableau 6 Recettes non disponible par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Recettes réelles 1997-98	Recettes réelles 1998-99	1999-2000		
Secteur d'activité			Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
La pluralité des voix canadiennes*	70,1	75,0	76,9	80,4	80,4
Des choix variés pour les Canadiens**	3,8	4,3	3,9	4,6	4,6
Total des recettes non disponibles	73,9	79,3	80,8	85,0	85,0

* Droits de licence de radiodiffusion.
** Droits de télécommunication.

Tableau 7 Passif éventuel (en millions de dollars)			
	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Litiges	3,6	0	0
Total	3,6	0	0*

* Nota : Un montant de 2 500 $ a été identifié dans les comptes publics pour la période terminant le 31 mars 2000.

Note d'explication

Radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* habilite le Conseil à élaborer des règlements concernant les droits de licence. Conformément à cet article de la Loi, le Conseil a mis en œuvre le nouveau *Règlement sur les*

droits de licence de radiodiffusion, à partir du 1er avril 1997. Cette mesure faisait suite à une décision du Conseil du Trésor d'autoriser le CRTC à appliquer la méthode du crédit net à ses activités de réglementation de l'industrie de la radiodiffusion. Des fonds, sous la forme de recettes de droits de licence, sont désormais exigés le 1er avril de chaque année pour financer les dépenses de fonctionnement du CRTC liées à la réglementation de l'industrie de la radiodiffusion.

Le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* s'applique à tous les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2. Chaque titulaire visé doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la Partie I, échus le 1er avril, et des droits de licence de la Partie II, échus au plus tard le 30 novembre. Les droits de la Partie I sont fonction des frais de réglementation de la radiodiffusion que le CRTC et les autres ministères ou organismes engagent chaque année, à l'exclusion des frais de gestion du spectre, et ils sont égaux à la somme de ce qui suit :

a) les frais de l'activité Radiodiffusion du CRTC;
b) la part qui est attribuable à l'activité Radiodiffusion :
   i. des frais des activités administratives du CRTC et
   ii. des autres frais pris en compte pour en arriver au coût net du programme du CRTC, à l'exclusion des frais de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Un rajustement annuel aux droits de la Partie I est apporté pour faire correspondre les frais estimatifs aux dépenses réelles. Tous les droits excédentaires sont crédités aux titulaires dans la facture de l'année suivante, tandis que les déficits leur sont facturés. Les droits de la Partie II correspondent à 1,365 % des recettes brutes du titulaire en sus de la franchise applicable. Une partie des droits de la Partit II perçus par le CRTC est affectée aux dépenses d'Industrie Canada pour les services fournis dans le cadre de son activité Gestion du spectre et opérations régionales, notamment l'accréditation des entreprises de radiodiffusion, le programme d'inspection des entreprises de radiodiffusion et les enquêtes sur des plaintes de brouillage de signaux de radiodiffusion.

En 1999-2000, les entreprises de radiodiffusion ont payé 96,7 millions de dollars de droits (21,6 millions de dollars pour la Partie 1 et 75, 1 millions de dollars pour la Partie II).

Télécommunications

Le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*, adopté en vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*, énonce la formule de perception des droits de télécommunication auprès des entreprises que le Conseil réglemente. Chaque compagnie est tenue de

verser des droits en fonction de ses recettes d'exploitation exprimées en pourcentage des recettes de toutes les entreprises réglementées. Les droits annuels que le CRTC perçoit correspondent à la somme des montants ci-après :

- le coût de l'activité Télécommunications du CRTC;
- la part des frais des activités administratives qui est attribuable à son activité Télécommunications;
- les autres frais, dont il est tenu compte dans le calcul du coût net du Programme du CRTC qui est attribuable à son activité Télécommunications.

Ces frais sont exposés dans le Plan de dépenses publié dans le Budget des dépenses du Gouvernement du Canada. À partir de 1995-1996, le CRTC a obtenu les pouvoirs voulus pour que les recettes soient fondées sur le budget de l'année en cours et pour ajuster les droits annuels de télécommunication imputés aux dépenses actuelles du CRTC pour ses activités de télécommunications de l'année en cours. Les frais excédentaires seront crédités aux entreprises alors que le manque à gagner sera assujetti à une facturation additionnelle.

En 1999-2000, le montant des droits payés par les compagnies de télécommunications s'est élevé à 17,6 millions de dollars.

Partie IV :
Aperçu du CRTC

Mandat, vision et mission

Mandat

Établi par le Parlement en 1968, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public autonome constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (L.R.C. 1985, chap. C–22, modifiée). Le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre du Patrimoine canadien.

Le CRTC possède le pouvoir de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion de même que les fournisseurs de services et les entreprises de télécommunications qui sont du ressort fédéral. Les pouvoirs du CRTC en matière de réglementation de la radiodiffusion découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* (L.C. 1991, chap.11, modifiée). Ses pouvoirs de réglementation des télécommunications lui viennent de la *Loi sur les télécommunications* (L.C. 1993, chap. 38, modifiée) et de diverses « lois spéciales » du Parlement, créées pour des compagnies de télécommunications spécifiques.

Vision et mission

Dans sa Vision de 1997, le CRTC a articulé sa mission qui découle directement des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. La Vision tient également compte de l'environnement changeant des communications, caractérisé par l'évolution rapide de la technologie et l'accroissement de la concurrence nationale et internationale. Le cadre de la Vision aide le CRTC à mettre l'accent sur la manière dont il remplit son mandat, atteint ses objectifs, améliore ses activités et mesure ses résultats dans cet environnement de plus en plus concurrentiel.

VISION

Des communications de calibre mondial, avec une présence canadienne distinctive, dans l'intérêt public.

De plus, la Vision prévoit l'évolution d'un environnement des communications intégrées, qui s'applique à la fois à la radiodiffusion et aux télécommunications. La Vision appuie le choix maximum et l'accès

MISSION

Veiller à ce que le secteur des communications canadiennes contribue de façon équitable à la prospérité économique, sociale et culturelle du pays, en ayant recours à la réglementation, à la supervision et à un dialogue ouvert avec le public.

maximum au contenu et aux services canadiens.

La Vision comporte trois composantes : La pluralité des voix canadiennes, Des choix variés pour les Canadiens et Une saine gouvernance. La pluralité des voix canadiennes et Des choix variés pour les Canadiens sont les deux secteurs d'activité, tandis que la saine gouvernance est une stratégie de gestion qui s'applique aux deux secteurs d'activité et à l'organisation dans son ensemble. Ces composantes font partie intégrante de la mission du CRTC.

Les mesures du CRTC ont des répercussions importantes sur diverses facettes de la vie canadienne. Les décisions du CRTC permettent aux Canadiens d'avoir une plus grande variété d'émissions qui reflètent la société canadienne (la pluralité des voix canadiennes). Elles sont également avantageuses pour les Canadiens en favorisant l'accès, à prix raisonnable, à une vaste gamme de services de communications grâce à des industries solides, compétitives, qui peuvent prospérer dans un marché mondial des communications (des choix variés pour les Canadiens).

Cadre de fonctionnement

La pluralité des voix canadiennes

Le CRTC est aux prises avec le défi de garantir, d'une part, que des services canadiens intéressants soient offerts dans un système canadien de radiodiffusion qui met en œuvre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*, et de donner aux Canadiens, d'autre part, accès à de plus en plus d'émissions d'information et de divertissement étrangères. Les résultats clés doivent être envisagés dans le contexte de la nécessité, pour le CRTC, d'établir l'équilibre entre les exigences légitimes relatives à un choix accru et les objectifs culturels et économiques.

PLURALITÉ DES VOIX CANADIENNES

Présence et diversité des voix canadiennes, ici et à l'étranger.

VALEURS

- un reflet équilibré des valeurs sociales
- la dualité linguistique et la diversité culturelle.

Objectif

La pluralité des voix canadiennes a pour objectif d'assurer que divers contenus canadiens et qu'un éventail approprié d'émissions étrangères sont offerts aux consommateurs.

Le CRTC a recours aux stratégies suivantes :

- créer et mettre en œuvre des politiques sur la diffusion des contenus et des dépenses afférentes qui tiennent compte des objectifs économiques et culturels;
- élaborer des mécanismes aptes à encourager la création et la promotion de contenu canadien dans les médias aussi bien traditionnels que nouveaux;
- assurer aux services canadiens et étrangers un accès adéquat à la distribution;
- soutenir le rôle distinctif de la radiodiffusion publique;
- là où cela est opportun, favoriser l'autoréglementation de l'industrie afin de s'adapter aux enjeux sociaux; et
- utiliser une approche internationale globale.

Ce secteur d'activité fournit une expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques et de règlements. Le CRTC :

- évalue, analyse et traite les demandes;
- surveille le système canadien de radiodiffusion;
- assure la conformité avec les lois, les règlements et les conditions de licence; et
- identifie les questions de politique pour fins d'examen.

Des choix variés pour les Canadiens

Le CRTC s'emploie à mettre en œuvre les objectifs de politique de *la Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. Dans le secteur des télécommunications, le Conseil cherche à encourager la concurrence dans tous les marchés réglementés, tout en s'assurant que les services offerts sont de qualité, abordables et accessibles.

Objectif

L'objectif du secteur d'activité Des choix variés pour les Canadiens vise à assurer que des industries concurrentielles offrent aux Canadiens des services de communications abordables ainsi qu'un vaste éventail de services de communications.

Le CRTC a recours aux stratégies suivantes :

- se fier davantage aux forces du marché;

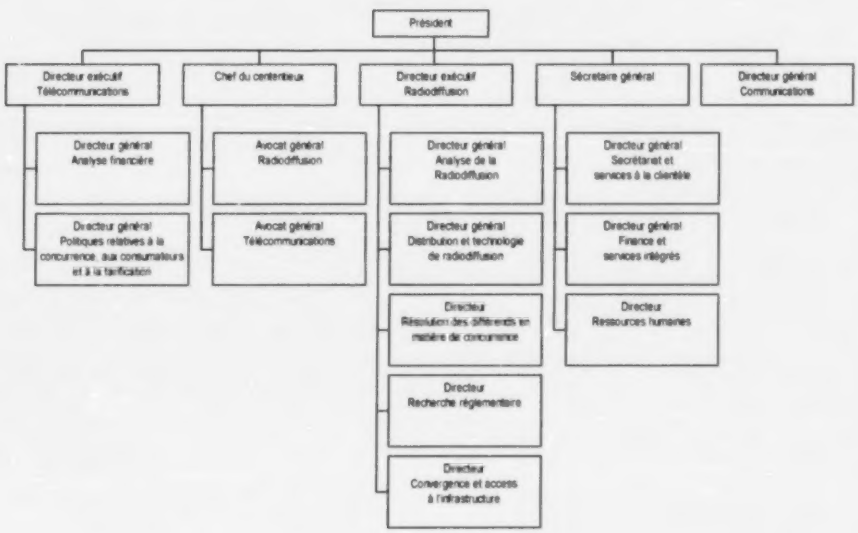
- surveiller la concurrence et réglementer là où les forces du marché n'atteignent pas les objectifs de protection de l'intérêt public;
- appuyer la convergence; et
- surveiller l'évolution de la structure de l'industrie.

Ce secteur d'activité fournit l'expertise particulière en matière d'évaluation et d'élaboration de politiques réglementaires et de règlements afférents. Le CRTC :

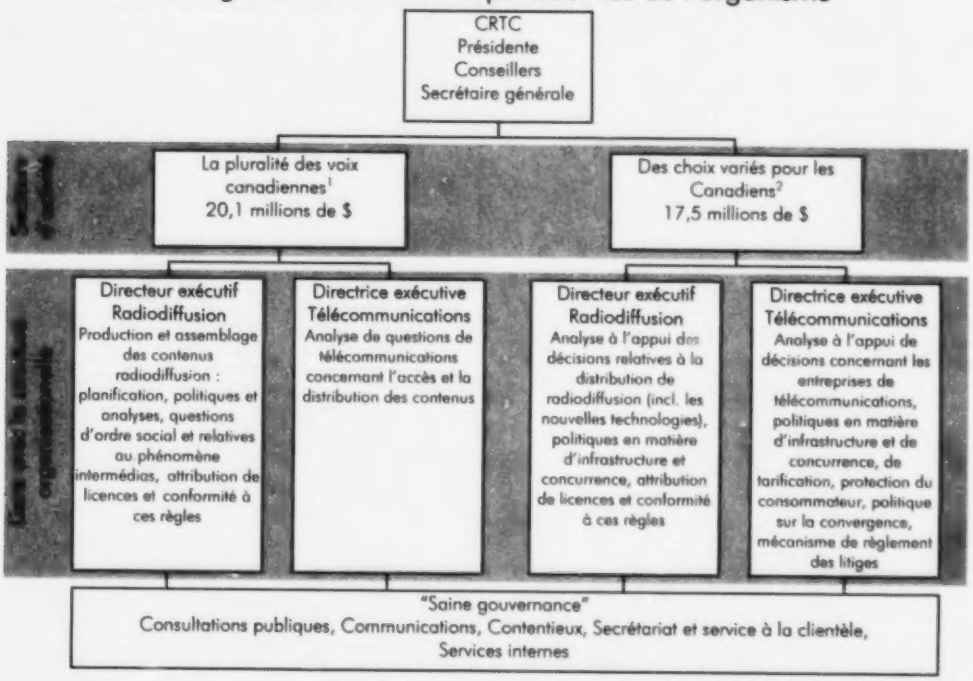
- évalue, analyse et traite les demandes;
- fournit des conseils sur toutes les questions relatives à la réglementation des télécommunications et à la distribution de radiodiffusion;
- assure la conformité avec les lois, les règlements et les conditions de licence; et
- identifie des questions de politique à examiner.

Ce secteur d'activité comprend le secteur Télécommunications et, dans le secteur Radiodiffusion, certaines activités liées à la distribution de services de radiodiffusion.

Organigrammes



Structure organisationnelle et responsabilités de l'organisme



Responsabilités

[1]Directeur exécutif, Radiodiffusion [2]Directrice exécutive, Télécommunications

La saine gouvernance n'est pas un secteur d'activité, mais une stratégie de gestion qui appuie les deux secteurs d'activité.

Partie V : Renseignements supplémentaires

Personnes ressources

CRTC

Présidente	*Françoise Bertrand*	(819) 997-3430
Vice-présidente, Radiodiffusion	*Andrée P. Wylie*	(819) 997-8766
Vice-président, Télécommunications	*David Colville*	(819) 997-8766
	(Atlantique)	(902) 426-7997
Conseiller,	*Andrew Cardozo*	(819) 997-4330
Conseiller,	*David McKendry*	(819) 997-4813
Conseillère,	*Joan Pennefather*	(819) 953-7882
Conseiller,	*Jean-Marc Demers*	(819) 997-4206
Conseiller,	*Stuart Langford*	(819) 953-2935
Conseillère,	*Barbara Cram*	(819) 997-4485
	(Manitoba/Saskatchewan)	(204) 983-6306
Conseillère,	*Andrée Noël*	(819) 997-3831
	(Québec)	(514) 496-2370
Conseiller,	*Ronald D. Williams*	(819) 953-0435
	(Alberta/Territoires du Nord Ouest)	(780) 455-6390
Conseillère,	*Martha Wilson*	(819) 997-2431
	(Ontario)	
Conseillère,	*Cindy Grauer*	(819) 997-9411
	(B.-C./Yukon)	(604) 666-2914

Services à la clientèle

Numéro sans frais	**1-877-249-2782**
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429/994-0863
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATS	(819) 994-0423

Télécopieur

Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 997-2219

Accès électronique

Adresse Internet : http://www.crtc.gc.ca
Courriel : info@crtc.gc.ca

Nos bureaux

ADMINISTRATION CENTRALE
Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1 Promenade du Portage
Hull (Québec)
J8X 4B1

ADRESSE CIVIQUE
CRTC
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

EN NOUVELLE-ÉCOSSE
Édifice Bank of Commerce
1809, rue Barrington
Pièce 1007
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3K8
Téléphone : (902) 426-7997
Télécopieur : (902) 426-2721
ATS : (902) 426-6997

AU QUÉBEC
405, de Maisonneuve
Montréal (Québec)
H2L 4J5
Téléphone : (514) 283-6607
Télécopieur : (514) 283-3689
ATS :(514) 283-8316

EN ONTARIO
55, avenue St. Clair Est
Pièce 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M4
Téléphone : (416) 952-9096

AU MANITOBA
275, avenue Portage
Pièce 1810
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
Téléphone : (204) 983-6306
Télécopieur : (204) 983-6317
ATS : (204) 983-8274

EN SASKATCHEWAN
Cornwall Professional Bldg.
2125 11th Avenue
Pièce 103
Regina (Saskatchewan)
S4P 3X3
Téléphone: (306) 780-3422

EN ALBERTA
Scotia Place
Tower 2 (Esso)
10060, avenue Jasper Nord
Ouest
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Téléphone : (780) 495-3224

EN COLOMBIE-BRITANNIQUE
580, rue Hornby
Pièce 530
Vancouver (C.-B.)
V6C 3B6
Téléphone : (604) 666-2111
Télécopieur : (604) 666-8322
ATS : (604) 666-0778

Lois appliquées et règlements connexes

Lois et règlements

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	L.R.C. 1985, chap. C-22, modifiée
Loi sur la radiodiffusion	L.C. 1991, chap. 11, modifiée
Loi sur les télécommunications	L.C. 1993, chap. 38, modifiée
Loi sur Bell Canada	L.C. 1987, chap. 19, modifiée

Règlements et Règles de procédure

Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunication canadiennes

Annexe

Annexe A : Avis publics, décisions et ordonnances choisis[7]

Décisions

Titre	Référence	Date
CTV Inc., au nom de The Sports Network Inc. (TSN), Le Réseau des Sports (RDS) Inc. (RDS) et 2953285 Canada Inc., exploitant sous le nom de The Discovery Channel L'ensemble du Canada -- 199910899	Décision CRTC 2000-86	24 mars 2000
Sportscope Television Network Ltd. L'ensemble du Canada – 199910584	Décision CRTC 2000-85	24 mars 2000
L'Office de la télécommunication éducative de l'Ontario (TVOntario) Toronto (Ontario) – 199902185	Décision CRTC 2000-72	1 mars 2000
Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions connexes	Décision CRTC 2000-24	20 janvier 2000
Société Radio-Canada L'ensemble du Canada – 199813598 – 199813580 Les licences de Newsworld et de RDI sont renouvelées pour une période de sept ans	Décision CRTC 2000-3	6 janvier 2000
Canadian Broadcasting Corporation Across Canada Licences for CBC French-language television and radio renewed for a seven-year term	Décision CRTC 2000-2	6 janvier 2000
Société Radio-Canada L'ensemble du Canada Les licences des services de télévision et de radio de langue française de la SRC sont renouvelées pour une période de sept ans	Décision CRTC 2000-1	6 janvier 2000
Délai de mise en oeuvre de la réglementation par plafonnement des prix et rééquilibrage des tarifs pour Québec-Téléphone et Télébec ltée	Décision Télécom CRTC 99-19	10 décembre 1999
Le Service Téléphonique Dans Les Zones De Desserte À Coût Élevé	Décision Télécom CRTC 99-16	19 octobre 1999
Demande concernant l'accès des fournisseurs de services Internet aux installations de télécommunications d'entreprises de câblodistribution titulaires	Décision Télécom CRTC 99-11	14 septembre 1999
Emplacement du point de démarcation pour le câblage intérieur dans les immeubles multilocataires et questions connexes	Décision Télécom CRTC 99-10	6 août 1999
Métromédia CMR Montréal inc. Montréal (Verdun) (Québec) - 199802195 Diffusion Métromédia CMR inc. Montréal (Québec) - 199802187 Société Radio-Canada Montréal (Québec) - 199807236 - 199807244 - 199811600 Radio Nord inc. Montréal (Québec) - 199807228 - 199807210	Décision CRTC 99-151	21 juin 1999

[7] En 1999-2000, le CRTC a publié 239 avis publics, 579 décisions et 1187 ordonnances.

Titre	Référence	Date
Telésat Canada - Cadre De Réglementation Transitoire Et Abstention À L'égard Des Services Fixes Par Satellite	Décision Télécom CRTC 99-6	25 mai 1999
Nouveaux services spécialisés de télévision de langue française - Demandes refusées	Décision CRTC 99-113	21 mai 1999
3403688 Canada inc. - Canal Évasion L'ensemble du Canada - 199713160	Décision CRTC 99-112	21 mai 1999
Alliance Atlantis Communications inc. et Les Réseaux Premier Choix inc., au nom d'une société devant être constituée - Canal Histoire L'ensemble du Canada - 199713136	Décision CRTC 99-111	21 mai 1999
Radiomutuel inc. - Canal Z L'ensemble du Canada - 199713095	Décision CRTC 99-110	21 mai 1999
Alliance Atlantis Communications inc. et Les Réseaux Premier Choix inc., au nom d'une société devant être constituée - Canal Fiction L'ensemble du Canada - 199713128	Décision CRTC 99-109	21 mai 1999
Examen Du Régime De Contribution Des Compagnies De Téléphone Indépendantes En Ontario Et Au Québec	Décision Télécom CRTC 99-5	21 avril 1999

Lettres-décisions

Accès aux services d'urgence à Terre-Neuve et au Labrador.	Lettre Décision	17 mars 2000
Réduction des tarifs du service de raccordement direct	Lettre Décision	09 mars 2000
Litige du CDIC – Règles relatives à la communication entre le client et l'entreprise de distribution de radiodiffusion	Lettre Décision	1 avril 1999

Avis publics

Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès	Avis public CRTC 2000-65	12 mai 2000
Accroître la disponibilité de services spécialisés dans la langue officielle de la minorité pour les abonnés du câble au Canada - Appel d'observations sur un projet de politique	Avis public CRTC 2000-38	10 mars 2000
Appel de demandes de licences de nouvelles entreprises de programmation de télévision spécialisée et payante numériques	Avis public CRTC 2000-22	4 février 2000
Appel de demandes de licence pour un service spécialisé de langue française axé sur les arts	Avis public CRTC 2000-18	1 février 2000
Politique relative à la radio communautaire	Avis public CRTC 2000-13	28 janvier 2000
Politique relative à la radio de campus	Avis public CRTC 2000-12	28 janvier 2000
Politique relative au cadre de réglementation des nouveaux services de télévision spécialisée et payante numériques	Avis public CRTC 2000-6	13 janvier 2000

Titre	Référence	Date
Conditions d'accès aux propriétés municipales dans la ville de Vancouver	Avis public télécom CRTC 99-25	3 décembre 1999
Rapport sur la création d'un service spécialisé national de télévision de langue française axé sur les arts	Avis public CRTC 1999-187	19 novembre 1999
Norouestel Inc. - Mise En Oeuvre De La Concurrence Dans L'interurbain Et Examen Du Cadre De Réglementation, De La Qualité Du Service Et D'autres Questions	Avis public télécom CRTC 99-21	1 octobre 1999
Appel d'observation concernant le décret C.P. 1999-1454	Avis public CRTC 1999-146	8 septembre 1999
Radiomutuel Inc. (199909735) Transfert de contrôle	Avis public CRTC 1999-145	3 septembre 1999
Télébec ltée - Projet de modifications aux tarifs d'appels locaux faits à partir de téléphones publics ou semi-publics	Avis public télécom CRTC 99-19	23 août 1999
La définition d'une émission canadienne - précisions et révisions proposées	Avis public CRTC 1999-135	19 août 1999
Appel d'observations - Révisions proposées aux définitions des catégories de teneur à la télévision - Définitions proposées pour les dramatiques canadiennes admissibles à des crédits de temps	Avis public CRTC 1999-120	22 juillet 1999
Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique	Avis public CRTC 1999-117	16 juillet 1999
Modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion concernant les frais du service de base	Avis public CRTC 1999-108	7 juillet 1999
La politique télévisuelle au Canada : Misons sur nos succès	Avis public CRTC 1999-97	11 juin 1999
Exigences relatives à la distribution et à l'assemblage pour les titulaires de classe 1 et les titulaires de classe 2	Avis public CRTC 1999-90	21 mai 1999
Attribution de licences à de nouvelles entreprises d'émissions spécialisées de langue française - Préambule	Avis public CRTC 1999-89	21 mai 1999
Nouveaux médias	Avis public CRTC 1999-84	17 mai 1999
Nouveaux médias	Avis public télécom CRTC 99-14	17 mai 1999
Projet de politique relative à la radio communautaire	Avis public CRTC 1999-75	5 mai 1999
Examen des règles relatives à l'accès aux services spécialisés et de télévision payante canadiens dans les marchés bilingues - Appel d'observations	Avis public CRTC 1999-74	5 mai 1999
Appel d'observations sur un cadre de réglementation pour les nouveaux services spécialisés et de télévision payante	Avis public CRTC 1999-19	3 février 1999
Accréditation Des Émissions canadiennes - Appel D'observations	Avis public CRTC 1998-59	19 juin 1998

Titre	Référence	Date

Ordonnances Télécom

TELUS Communications (B.C.) Inc. (TCBC) (anciennement BC TEL) a déposé, le 19 octobre 1999, une demande en vue de faire approuver des révisions au Tarif général relatives à la création d'une zone d'appels locaux commune pour tous les résidents et les entreprises de la région métropolitaine de Vancouver en Colombie-Britannique.	Ordonnance Télécom CRTC 99-1134	9 décembre 1999
MTS Communications Inc. – Révisions au service d'assistance-annuaire et introduction d'un service d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire	Ordonnance Télécom CRTC 99-985	12 octobre 1999

Index

A

Accès ..... iii, 1, 3, 7, 8, 9, 20, 26, 27, 28, 45, 46, 47, 59, 60, 61

C

Cadre pour la télévision canadienne 16
Choix variés pour les Canadiens.....19, 31, 37, 38, 39, 40, 46, 47
Compétition 22
Concurrence..... iii, 1, 7, 8, 9, 15, 21, 22, 28, 35, 45, 47, 48, 60
Contenu canadien 7, 11, 12, 15, 17, 47
Contexte socio-économique..... 7
Convergence 3, 8, 48

D

Distribution analogique iii
Diversité culturelle 3, 7, 16
Diversité dans la programmation..... 17
Droits de licence de radiodiffusion.....35, 41, 55
Droits de télécommunication.....35, 41, 55

E

Émissions plus diversifiées et bilingues 18
Ethnique..... 18

G

Garanties pour les consommateurs 9, 27

I

IAPC 28
Indépendants..... iii, 16
Information financière 31
Institut d'administration publique du Canada.. 28
Internet.....8, 15, 20, 24, 26, 59
Interurbain ..... iii, 27, 61
Investissements dans investissements dans des émissions canadiennes 11, 12

L

L'industrie de la radiodiffusion 20, 35, 41
Loi sur l'équité en matière d'emploi..... 30
Loi sur la radiodiffusion 7, 9, 14, 15, 40, 45, 46, 47, 55
Loi sur les télécommunications 7, 45
Lois et règlements..... 55

M

Mandat 16, 45
Message de la ministre..... 1
Message de la Présidente 3
Mission ..... i, 45, 46

N

Noroueste!..... 21
Numéros de téléphone 25

O

Objectifs.....7, 9, 14, 15, 17, 28, 45, 46, 47, 48
Organigrammes..... 48

P

Personnes ressources..... 53
Pluralité des voix canadiennes..... 11, 31, 37, 38, 39, 40, 46, 47
Politiques ethniques 18
Principaux engagements en matière de résultats 10
Priorités stratégiques..... 7

R

Régime de contribution..... 60
Règles 12, 18, 22, 61
Règles de procédure..... 29, 55
Rendement financier..... 19

S

Saine gouvernance 28, 46, 49
Secteur de la radio 17
Service de téléphone accessible 25
Service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé 26
Service téléphonique local 22
Services pour les Canadiens..... 8
SRC-CBC ..... iii, 15, 16

T

Talents canadiens..... iii, 7, 12, 13
Télécommunications..... iii, 7, 8, 9, 20, 21, 22, 28, 35, 36, 39, 41, 42, 45, 47, 48, 55, 59
Télévision ..... iii, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 55, 59, 60, 61

V

Vision..... 45, 46